

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ENDESA EXPRESS S.A.S**

LEIDY JOHANA LEÓN RAMOS



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ENDESA EXPRESS S.A.S**

LEIDY JOHANA LEÓN RAMOS

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera industrial

Directora:

ELIDIA GALVIZ MUÑOZ

Magíster en Ingeniería Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

DEDICATORIA

A Dios mi maestro fiel, por estar siempre a mi lado, guiándome por el camino correcto y dándome la fortaleza para seguir adelante, lograr mis metas propuestas y culminar esta etapa de mi vida con éxito.

A mis padres gracias por su amor, comprensión, paciencia, apoyo y por sus ejemplos de perseverancia que me ayudaron a culminar mi carrera profesional.

A mis hermanas por su apoyo, consejos y palabras de aliento en los momentos difíciles.

Y a todas aquellas personas que me han acompañado y de quienes he aprendido.

Leidy Johana León Ramos

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero Antonio Chaparro Ballesteros por brindarme la oportunidad de trabajar en mi proyecto de grado en su organización, por su apoyo y compromiso para alcanzar los objetivos propuestos de este trabajo de grado.

A todo el personal de ENDESA EXPRESS S.A.S, por su compromiso, apoyo y colaboración en el desarrollo del trabajo de grado.

Al Ingeniero Gustavo Fuentes Corredor por su orientación y enseñanzas que ayudaron a la ejecución exitosa de mi proyecto.

A la Ingeniera Elidia Galvis Muñoz por su asesoría como directora de proyecto.

Al Ingeniero Gustavo Salcedo Castro por sus consejos, recomendaciones y grandes aportes.

A la Universidad Industrial de Santander y al Escuela de Estudios Industriales y Empresariales por la formación académica recibida.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	23
1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	24
2. GENERALIDADES DEL PROYECTO	26
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	27
3.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO	27
3.1.1 Objetivo general	27
3.1.2 Objetivos específicos	27
3.2 ALCANCE	28
3.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	28
4. MARCO TEÓRICO	30
4.1 CALIDAD	30
4.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	30
4.3 ISO	32
4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	35
4.5 EL CICLO PHVA	38
4.6 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	39
4.7 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008	45
4.8 CERTIFICACIÓN	47
4.9 ORGANISMOS CERTIFICADORES EN COLOMBIA	47
5. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	49
5.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	49
5.2 OBJETO SOCIAL	49
5.3 RESEÑA HISTORICA	49
5.4 MISIÓN	50
5.5 VISIÓN	51

5.6 VALORES ORGANIZACIONALES	51
5.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	52
5.8 SERVICIOS	52
5.9 CLIENTES	53
5.10 LISTADO DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS	53
5.11 PROVEEDORES	55
6. ETAPA DE DIAGNÓSTICO	56
6.1 MEJORA CONTINUA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CALIDAD	56
6.1.1 Evaluación de los procesos misionales	56
6.1.2 Determinación de puntos críticos	56
6.1.3 Panel de puntuación de resultados	58
6.1.4 Resultados obtenidos	59
6.1.5 Puntos críticos identificados	60
6.2 GENERACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO	61
6.3 MARCO METODOLÓGICO	62
6.4 DESARROLLO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN	67
6.4.1 Plan de intervención proceso gestión de calidad	67
6.4.2 Plan de intervención proceso talento humano	71
6.4.3 plan de intervención proceso entrega express	74
6.5 DIAGNÓSTICO INICIAL SGC	75
6.5.1 Evaluación y análisis de resultados del diagnóstico	75
7. ETAPA DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	77
7.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	77
7.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	78
7.3 POLÍTICA DE CALIDAD	78
7.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	80
7.5 INDICADORES DE GESTIÓN	81
7.6 MAPA DE PROCESOS	84
7.7 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	86
8. ETAPA DE DOCUMENTACIÓN	88
8.1 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	88

8.2 DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	89
8.3 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	91
8.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	92
8.5 MANUAL DE FUNCIONES	95
8.6 MANUAL DE CALIDAD	95
9. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	96
9.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	96
9.1.1 Planificación de las capacitaciones	98
9.1.2 Resultados de las capacitaciones	101
9.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	102
9.3 MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	103
9.4 ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	107
10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	111
10.1 AUDITORÍAS	111
10.2 PRIMERA AUDITORÍA INTERNA	111
10.2.1 Desarrollo de la auditoría interna	112
10.2.2 Resultados de la auditoría	114
10.3 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	117
10.3.1 Resultados de la auditoría	117
10.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	121
11. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	123
11.1 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	123
11.2 CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA	125
13. DIAGNÓSTICO FINAL SEGÚN LA NTC ISO 9001:2008	130
14. CONCLUSIONES	132
15. RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	136
ANEXOS	138

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo PHVA	39
Figura 2. Organigrama de ENDESA EXPRESS S.A.S.	52
Figura 3. Modelo EFQM	58
Figura 4. Mapa de procesos de ENDESA EXPRESS S.A.S	86

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Socialización misión y visión	69
Imagen 2. Socialización política y objetivos de calidad	80
Imagen 3. Capacitaciones al personal de la organización	97
Imagen 4. Cambio de imagen de la oficina de ENDESA EXPRESS S.A.S	128
Imagen 5. Jornada de las 9´S de la calidad puesto de trabajo directora administrativa	128
Imagen 6. Después de la jornada de 9´S	128
Imagen 7. Puesto de trabajo directora de mercadeo antes de aplicar las 9´S	129

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Ventas ENDESA EXPRESS S.A.S	56
Gráfica 2. Ponderación EFQM	60
Gráfica 3. Diagnóstico inicial ISO 9001:2008	76
Gráfica 4. Indicador de satisfacción de los clientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio.	106
Grafica 5. Análisis PQRSF mes de febrero	108
Gráfica 6. Análisis PQRSF mes de junio	109
Gráfica 7. Cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008	130

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de objetivos	24
Tabla 2. Etapas de la calidad	31
Tabla 3. Listado de clientes crédito	53
Tabla 4. Listado de precios de los domicilios por zonas	54
Tabla 5. Panel de resultados	58
Tabla 6. Criterios de la autoevaluación	59
Tabla 7. Resultado promedio del puntaje de cada uno de los criterios evaluados.	59
Tabla 8. Análisis DOFA	62
Tabla 9. Estrategias análisis DOFA	63
Tabla 10. Propuestas de mejoramiento	64
Tabla 11. Escala de valoración	65
Tabla 12. Ponderación de criterios de decisión	66
Tabla 13. Matriz de valoración	66
Tabla 14. Costo del tiempo del personal para capacitación	71
Tabla 15. Cumplimiento de los numerales de la norma	75
Tabla 16. Indicadores de gestión	82
Tabla 17. Encabezado de los documentos	89
Tabla 18. Identificación del documento	90
Tabla 19. Nomenclatura del documento con su código	90
Tabla 20. Nomenclatura de los procesos	90
Tabla 21. Etapas de capacitación	99
Tabla 22. Tabulación encuestas de satisfacción mes de marzo	103
Tabla 23. Tabulación encuestas de satisfacción mes de abril	104
Tabla 24. Tabulación encuestas de satisfacción mes de mayo	104
Tabla 25. Tabulación encuestas de satisfacción mes de junio	105
Tabla 26. Tabulación PQRSF	107

Tabla 27. Análisis PQRSF mes de junio	108
Tabla 28. Plan de mejoras primera auditoría.	115
Tabla 29. Plan de mejoras segunda auditoría	119
Tabla 30. Resumen de los resultados del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.	130

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Listado de proveedores.	138
ANEXO 2. Diagnóstico inicial cuestionario de evaluación modelo EFQM	139
ANEXO 3. Procedimiento Proceso Entrega Express	148
ANEXO 4. Procedimiento proceso comercial	151
ANEXO 5. Procedimiento Talento Humano	153
ANEXO 6. Procedimiento Proceso de Compras	156
ANEXO 7. Procedimiento Proceso Gestión de Recursos	158
ANEXO 8. Listado de reuniones en ENDESA EXPRESS S.A.S	160
ANEXO 9. Listado de Capacitaciones realizadas en ENDESA EXPRESS S.A.S	162
ANEXO 10. Folleto capacitación SGC	163
ANEXO 11. Acciones de mejora	164
ANEXO 12. Plan de capacitación	172
ANEXO 13. Manual de funciones	173
ANEXO 14. Evaluación de desempeño	181
ANEXO 15. Inducción al personal	182
ANEXO 16. Encuesta de satisfacción al cliente	183
ANEXO 17. Formato para quejas, felicitaciones, peticiones y reclamos.	184
ANEXO 18. Diagnóstico inicial SGC	185
ANEXO 19. Indicadores de gestión	190
ANEXO 20. Manual de calidad	196
ANEXO 21. Control de modificación o inclusión de documentos	218
ANEXO 22. Listado maestro de documentos externos	219
ANEXO 23. Listado de control de registros	220
ANEXO 24. Listado maestro de documentos internos	223
ANEXO 25. Procedimiento control de documentos y registros	226
ANEXO 26. Procedimiento control de servicio no conforme	231

ANEXO 27. Formato control de servicio no conforme	234
ANEXO 28. Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora	236
ANEXO 29. Formato acciones correctivas, preventivas y de mejora	239
ANEXO 30. Procedimiento auditoría	240
ANEXO 31. Formato de control de asistencia a capacitaciones	243
ANEXO 32. Evaluación para medir la eficacia de las capacitaciones	244
ANEXO 33. Resultado eficacia de las capacitaciones	245
ANEXO 34. Plan de primera auditoría	246
ANEXO 35. Informe de la primera auditoría	247
ANEXO 36. Plan de segunda auditoría	249
ANEXO 37. Informe segunda auditoría	250
ANEXO 38. Revisión por la dirección	253
ANEXO 39. Plan de auditoría de certificación	258
ANEXO 40. Registro de no conformidades y plan de acción	261
ANEXO 41. Otorgamiento de certificación ICONTEC	262
ANEXO 42. Carta de bienvenida al cliente	263
ANEXO 43. Control de visitas al cliente	264
ANEXO 44. Plan de mercadeo de la empresa	265
ANEXO 45. Carta de reevaluación de proveedores	268
ANEXO 46. Folleto de las 9´S de la calidad	269
ANEXO 47. Formato de inspección para las motocicletas	270
ANEXO 48. Actas de reuniones y capacitaciones realizadas en ENDESA EXPRESS S.A.S	271

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ENDESA EXPRESS S.A.S^{*}

AUTOR: LEIDY JOHANA LEÓN RAMOS^{**}

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NTC ISO 9001:2008, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN, MEJORA CONTINUA, AUDITORÍA, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

DESCRIPCIÓN:

El presente documento describe detalladamente el proceso que se llevó a cabo para diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en Endesa Express S.A.S bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, a fin de contribuir en la eficacia de todos los procesos y mejorar la satisfacción del cliente.

Como etapa inicial del proyecto, se realizaron dos diagnósticos, uno para evaluar el proceso misional que comprende el servicio logístico de Entregas Express, donde gracias a su análisis interno se pudieron identificar fortalezas y debilidades del mismo y llevar a cabo los respectivos planes de mejora, y otro diagnóstico para identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma en la empresa. También contiene la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, diseño y estructura de su documentación, ejecución y el resultado de dos auditorías internas, las cuales permitieron evaluar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad e identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora en todos los procesos de ENDESA EXPRESS S.A.S.

Durante la realización de todo el proyecto se tuvo como base el ciclo de mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar, logrando satisfactoriamente el objetivo de implementación de la norma, se llevaron a cabo sensibilizaciones y capacitaciones al personal, involucrándolo en cada una de las etapas del proceso y dando a conocer temas relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad. Se establecieron indicadores de gestión de cada proceso los cuales permitieron realizar seguimiento a los mismos, tomar correcciones pertinentes y facilitar la toma de decisiones.

Al finalizar este proyecto, se lograron todos los objetivos propuestos y el Sistema de Gestión de Calidad implementado. Se logró la aprobación por parte del ente certificador ICONTEC, siendo otorgada la certificación de calidad ISO 9001:2008

^{*}Proyecto de Grado modalidad práctica empresarial.

^{**}Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Directora: ELIDIA GALVIZ MUÑOZ.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER THE GUIDELINES OF THE ISO 9001:2008 STANDARD FOR THE COMPANY ENDESA EXPRESS S.A.S.*

AUTHOR: LEIDY JOHANA LEÓN RAMOS**

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, NTC ISO 9001:2008, DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION, CONTINUOUS IMPROVEMENT, AUDIT, CUSTOMER SATISFACTION.

DESCRIPTION:

This document describes in detail the process that was undertaken to design, document and implement the Quality Management System in ENDESA EXPRESS S.A.S under the requirements of ISO 9001:2008 standard, in order to contribute to the efficacy of all processes and improve the customer satisfaction.

As an initial stage of the project, there were developed two diagnosis, one for evaluating the mission process comprising the logistics service of Express Delivery, where due to its internal analysis it could be identified strengths and weaknesses of itself and carry out the respective improvement plans, and the other diagnostic was made to identify the degree of compliance with the requirements of the standard in the company. It also contains the planning of the Quality Management System, design and structure of its documentation, implementation and the results from two internal audits, which allowed us to evaluate the implementation of the Quality Management System and to identify corrective, preventive and improvement actions in all processes of ENDESA EXPRESS S.A.S.

During the realization of the whole project, it was based on the continuous improvement cycle: plan, do, check and act, successfully achieving the goal of implementing the standard, there were conducted sensitizations and training to the staff involving them in each of the stages of the process, revealing issues related with the implementation of quality management system. There were established performance indicators for each process which allowed for tracking them, to take corrections and to facilitate the decision-making.

Upon completion of this project, there were achieved every goal proposed and the Quality Management System implemented. It won the approval by the certifying agency ICONTEC, being awarded the ISO 9001:2008 quality certification.

*Draft Grade, corporate practice mode.

**Faculty of Physical Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Director: ELIDIA GALVIZ MUÑOZ.

GLOSARIO¹

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITADO: organización que es auditada.

AUDITOR: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: gráfico o esquema que visualiza los aspectos relevantes de un proceso entradas, salidas, recursos que consume, entre otros.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto / servicio.

CLIENTE EXTERNO: son aquellas personas u organizaciones que reciben el servicio que es resultado del proceso misional de la empresa.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de una auditoría.

¹

Disponible en:
http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf. Fecha de consulta: 2 de febrero de 2013

CONTROL DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DISEÑO Y DESARROLLO: conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

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.

EQUIPO AUDITOR: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de la auditoría y que sean verificables.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROGRAMA DE AUDITORÍA: conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto o servicio.

REGISTROS: La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se encuentran en un entorno cambiante, lo que implica un esfuerzo significativo para adaptarse lo más rápido posible a las nuevas situaciones y seguir siendo competitivas en los mercados en los que se desenvuelven. Éstos y otros factores determinan que se estén haciendo cambios sustanciales en la cultura empresarial, por tal motivo contar con procesos estandarizados y debidamente documentados, se establece como un requisito fundamental para el éxito de las organizaciones que desean mejorar continuamente y mantenerse en el mercado.

Por tal motivo ENDESA EXPRESS S.A.S manifiesta un gran interés en implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC 9001:2008, ya que esta herramienta le permite definir, documentar, evaluar y mejorar todos sus procesos, trayendo como beneficio satisfacción de los clientes, logrando posicionarse en el mercado y establecerse como una organización enfocada a ofrecer servicios confiables y de calidad.

En el desarrollo de este proyecto se muestran las diferentes etapas para la consecución, aseguramiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, llevadas a cabo con el apoyo de los colaboradores de ENDESA EXPRESS S.A.S. De igual forma se detallan los resultados del diagnóstico, los avances y el estado de desarrollo de los requisitos de la norma que dan conformidad al sistema.

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 1. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	NUMERAL DE LA TABLA DE CONTENIDO
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un sistema de gestión de calidad según los lineamientos de las norma ISO 9001:2008 para la empresa ENDESA EXPRESS S.A.S.	Con el diseño y la implementación del SGC en ENDESA EXPRESS S.A.S, se adquiere el compromiso y la necesidad del mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la organización, con la ayuda de los colaboradores de la empresa.	El proyecto se desarrolla desde el numeral (4) cuatro hasta las recomendaciones y conclusiones en los numerales
Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento del proceso misional que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.	Se realizó el diagnóstico en donde se constató los avances de la organización en sus proceso misional, además la relación de éstos con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.	La fase de diagnóstico para la norma ISO 9001:2008 se desarrolló en el numeral 6.
Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los procesos que harán parte del sistema de gestión, así como las fortalezas y debilidades que pueden ser de utilidad para el proceso.	Se confrontaron los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con la realidad de los procesos de la organización; por medio de entrevistas y listas de chequeo.	Se realizó una serie de entrevistas y lista de chequeo para confrontar los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en el anexo 25.
Sensibilizar y capacitar al personal que labora en ENDESA EXPRESS S.A.S en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Se llevaron a cabo jornadas de capacitación, sensibilización y socialización al inicio, durante y al final de la implementación del sistema de gestión de calidad.	La etapa de sensibilización y capacitación se muestra en el numeral 8.

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	NUMERAL DE LA TABLA DE CONTENIDO
Documentar los procesos desarrollados en ENDESA EXPRESS S.A.S, por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la NTC 9001:2008.	En esta etapa de documentación se describen las actividades de creación de procedimientos, manuales, formatos, políticas, lineamientos, para ser usados en los procesos correspondientes según la norma.	La fase de documentación para la norma ISO 9001:2008 se presenta en el numeral 9.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en ENDESA EXPRESS S.A.S estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	Con la implementación del SGC en la organización se identificaron los procesos a los cuales se les creó un procedimiento con el propósito de estandarizarlos y generar el mejoramiento continuo de los mismos.	La fase de implementación de la norma ISO 9001:2008 se realizó en el numeral 10.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Se realizaron dos auditorías internas durante la implementación del SGC con el propósito de identificar causales de no conformidad y aplicar las respectivas mejoras.	Las auditorías internas realizadas se presentan en los numerales 11 y 12.
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Una vez propuestas las acciones de mejora resultantes de las auditorías, se analizaron por parte de la organización y se llevaron a cabo con su respectivo seguimiento.	Los planes de mejora se presentan en los numerales 10.1 y 10.2.

Fuente: Autora

2. GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones mejor calificadas por las entidades certificadoras de calidad a nivel internacional, se caracterizan por enfocar sus valores misionales en la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. En estos aspectos es donde un Sistema de Gestión de Calidad se vuelve una herramienta imprescindible para aquellas empresas que deseen mejorar el clima organizacional de su entorno.

La empresa no contaba al principio del proyecto, con un sistema de gestión de calidad, y por ende, no tiene estandarizados sus procesos. Al principio del proyecto tampoco contaba con una estructura documentada, ni tenía procedimientos que facilitaran la realización de labores, por lo tanto ENDESA EXPRESS S.A.S, era una empresa con procesos no controlados, con miras a implementar un Sistema de Gestión de Calidad, lo que hace de este proyecto pieza fundamental para el logro de los objetivos de la empresa.

Por estas razones, la empresa se vio en la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008; con ello ENDESA EXPRESS S.A.S estará en la capacidad de tener una adecuada administración de sus procesos y enfocarlos hacia la plena satisfacción del cliente, igual su imagen corporativa mejorará logrando un mayor reconocimiento en el mercado, y su posición frente a otras empresas, ofreciendo servicios que cumplan con altos estándares de calidad que generen confianza en los clientes.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1.1 Objetivo general. Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de calidad según los lineamientos de las Normas ISO 9001:2008 para la empresa ENDESA EXPRESS S.A.S.

3.1.2 Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.
- Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar y capacitar al personal que labora en la Empresa ENDESA EXPRES S.A.S, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en la Empresa ENDESA EXPRESS S.A.S, por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma ISO 9001:2008.

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa ENDESA EXPRESS S.A.S estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

3.2 ALCANCE

El alcance de este proyecto comprende el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 para la prestación de servicios logísticos domiciliarios.

3.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad, la adopción de normas internacionales se ha convertido en símbolo de ventaja competitiva ya que ofrece una serie de beneficios como²:

- Mejora continua de sus procesos la cual garantiza a sus clientes un servicio de calidad.
- Mejora la productividad y eficacia de la empresa.
- Incrementa la eficacia del personal.
- Mejora la eficiencia operacional.

² NORMAS Y CERTIFICACIONES. Los beneficios de ISO 9001. Disponible en: <http://www.normasycertificaciones.com/los-beneficios-de-iso-9001>. Fecha de consulta: 13 de febrero de 2013.

- Reduce los gastos y desperdicios.
- Mejora el ambiente de la empresa a través de la definición de las responsabilidades y obligaciones del personal, logrando una óptima atención a los proveedores.

Con este proyecto se pretende implementar y certificar a la empresa ENDESA EXPRESS en un sistema de gestión de calidad, cumpliendo con los lineamientos y requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, además de ser certificados y mantener esta certificación, ayudar a llevar de forma organizada y eficaz todos los procesos que se realizan en la empresa, con el fin de ofrecer satisfacción total de las expectativas y necesidades del cliente, estar preparados para las auditorías que se hagan para que puedan rendir informe de sus procesos e incrementar su productividad y competitividad en el mercado.

4. MARCO TEÓRICO

Para colocar en contexto este proyecto, es necesario abordar los conceptos de calidad, sistemas de gestión, ISO, ISO 9001.

4.1 CALIDAD

En el ámbito industrial, empresarial y organizacional la “calidad” es entendida como el grado en que un producto o servicio (o incluso toda una organización) cumple con unos requisitos intrínsecos, que pueden haber sido explícitos bien sea porque el cliente así lo ha indicado, el estado lo exige o la organización determina que son necesarios, o que, aunque no son explícitos, su incumplimiento supone una pérdida de competitividad, de valor agregado, o ambas.

Según la norma ISO 9001 **Calidad** es el grado en el cual un conjunto de características inherentes cumplen requisitos³.

4.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

A lo largo de la historia, el concepto de calidad ha ido evolucionando, su concepción ha ido cambiando y ha abarcado cada vez más ámbitos en las empresas y organizaciones. También ha ido cambiando su manera de obtenerla y garantizarla, a principios del siglo pasado, la calidad se lograba mediante la simple inspección de los productos, luego, se pasó a control estadístico de la calidad, y por último, mediante la aplicación de los conceptos de calidad total.

³ Disponible en: [www.bsigroup.es/certificacion-y de /Gestion-de-Calidad-ISO9001](http://www.bsigroup.es/certificacion-y-de-gestion-de-calidad-iso9001). Fecha de consulta: 20 de febrero de 2013.

En la siguiente tabla se presenta de una manera secuencial las etapas que ha tenido el desarrollo de la calidad desde las primeras décadas del siglo XX hasta hoy en día:

Tabla 2. Etapas de la calidad

ETAPA	DESCRIPCIÓN
CONTROL DE LA CALIDAD	Enfoque de la calidad basado en los atributos del producto según requisitos de conformidad. La calidad se entiende como una etapa final de la elaboración de los productos. Requiere un personal especializado en la función de evaluar respecto a una tabla de atributos técnicos y de mercados.
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Enfoque de la calidad basado en el cambio de perspectiva en el producto hacia un sistema de calidad. Por lo tanto, los énfasis en el proceso ya no están puestos solamente en el cómo se está haciendo, sino en el cómo se debería hacer. En este sentido, son cruciales la documentación de procesos, el establecimiento de procedimientos, las instrucciones de trabajo, la planeación y control. Sin embargo, el control se centra en procesos de auditoría que llevan al aseguramiento, logro del diseño, proceso y resultados.
CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL	Enfoque de la calidad basado en el control de los procesos de producción. Aunque se mantiene el objetivo de la conformidad de los productos respecto a los requerimientos técnicos y de mercado, la calidad se expande a todo el proceso de producción y no solo a una etapa final. En este sentido, es crucial la documentación de los procesos, la recolección de datos de desempeño, la auto-inspección y la retroalimentación dentro del flujo de procesos.

ETAPA	DESCRIPCIÓN
GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL	Enfoque de la calidad como filosofía de gestión y dirección. Desde esta perspectiva la calidad como concepto, y expresada en principios, prácticas y técnicas se difunde por toda la organización. En este sentido, la calidad es responsabilidad de todos los miembros de la organización y no de grupos o funciones especializadas. Incluye los conceptos de conformidad, control y auditoria, para avanzar hacia la mejora continua, la orientación al cliente interno y externo, y el enfoque en el trabajador motivado y comprometido. En conclusión, la calidad pasa a ser un recurso estratégico de las empresas, que debe ser gestionado.

Fuente: Autor basado en Dale y Plunkett (1990)

4.3 ISO

La Organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la Segunda guerra mundial, pues fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de más de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una secretaría central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. Debido a que ISO ("International Organization for Standardization") puede tener diferentes acrónimos según el idioma ("IOS" en inglés, "OIN" en francés por Organization internationale de normalization), sus fundadores decidieron darle también un nombre corto que sirviera para todos los propósitos. Escogieron "ISO", derivado del Griego isos, que quiere decir "igual". Sin importar el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre de la

organización siempre es ISO⁴. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

La primera edición de la norma ISO 9001 se publicó en el año 1987. Por ello, en el año 2012 se celebra el 25 aniversario de la publicación de la misma. La familia de normas ISO 9000 es, quizá, la más popular de todas las familias de normas publicadas por la organización internacional de normalización ISO. Además, como sabemos, establece los requisitos y características que debe cumplir un sistema de calidad.

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)

Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)

Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)

Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.

ISO 9001: organizaciones con diseño de producto

ISO 9002: organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.

ISO 9003: organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó

⁴ Disponible en: http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm. Fecha de consulta: 5 de marzo de 2013.

en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

Desde su primera publicación en 1987, se han producido tres revisiones. En 1994 se revisaron las normas de la serie, manteniendo los requisitos prácticamente sin cambios, pero se añadieron algunos elementos (para facilitar la aplicación) y algunos párrafos (para evitar ambigüedades). En 2000 se produce la segunda modificación. En este caso se trató de un cambio profundo en cuanto al contenido y el enfoque de las normas.

Desde esta revisión se consolidó una sola norma a efectos de certificación: la ISO 9001. Hasta entonces, para la certificación se utilizaban tres normas, ISO 9001, ISO 9002 o ISO 9003, en función de las características del sistema de calidad a certificar. En 2008 se realizó una revisión enfocada fundamentalmente a aclarar la aplicación de algunos requisitos, facilitar su aplicación, mejorar su compatibilidad con otras normas como la ISO 14001 de gestión ambiental y aumentar su coherencia con otras normas de la familia ISO 9000, manteniendo la estructura inicial, los apartados y los requisitos de la versión anterior.

Próxima revisión de la norma, en 2015.

Desde la publicación de la edición de 2008 de la norma ISO 9001, el comité de normalización de ISO nº 176 inició las labores de investigación para la siguiente revisión de dicha norma prevista para 2015. En estas investigaciones realizadas se obtuvo la conclusión de que aunque la mayoría de las organizaciones usuarias consideran adecuada la actual versión, verían con buenos ojos una revisión de la misma. En la primera reunión del grupo de trabajo encargado de revisar la norma se trabajó sobre un plan de revisión de la norma con vista a una futura publicación

en el mes de septiembre de 2015, basando la futura versión en las siguientes líneas generales:

- Conseguir que la norma aporte un cuerpo de requisitos para los próximos diez años.
- Seguir siendo una norma genérica que pueda ser aplicable por organizaciones de cualquier tamaño o sector.
- Mantener la orientación actual de que la gestión por procesos es el camino para la obtención de los resultados deseados por las organizaciones.
- Tener en cuenta la evolución de los sistemas de calidad y la tecnología relativa a los sistemas de calidad desde la revisión de 2000.
- Adaptarse a entornos cada vez más complejos y dinámicos en los que las organizaciones operan.
- Fomentar la alineación con otras normas elaboradas por ISO para facilitar su integración.
- Facilitar la interpretación de los requisitos por parte de las organizaciones para su implantación, así como la realización de auditorías.

4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano, ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada).

Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarían los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo⁵.

Los sistemas de calidad pueden dirigirse a una de las metas de calidad o a todas ellas, y pueden ser tan pequeños o tan grandes como usted desee.

Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos. Pueden incluir programas de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement Programmes, QIPs), o abarcar lo que se llama gestión de la calidad total (Total Quality Management, TQM)⁶.

Frederick Taylor, afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en lo que se entrega a los clientes en cada área de las organizaciones.

⁵ Proyecto de grado Sistema de Gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2008. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/>. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2013.

⁶ HOYLE, David. ISO 9000 Manual de sistemas de calidad. Editorial Paraninfo, Tercera edición. España, 1996

Para Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Para la ISO, el término se emplea para indicar que el empresario debería mejorar su sistema de gestión de la calidad donde encuentre oportunidad, exista justificación, cultura de la calidad y se cuente con los recursos necesarios para dicha mejora, lo cual no significa que el empresario debería mejorar simplemente por mejorar pues el mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Según Harrington⁷ (1987), en el mercado de los compradores de hoy el cliente es el “rey”, es decir, que el cliente es la persona más importante en el negocio y, por tanto, los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de él; el cliente es parte fundamental del negocio ya que es la razón por la cual este existe, por lo tanto merece el mejor trato y toda la atención necesaria.

Por otro lado, los japoneses han introducido el término Kaizen que se define como una mejora incremental o continua.

⁷ Disponible en: lagerenciamodernaenlasorganizaciones.blogspot.com/.../harrington-emer. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2013.

Para Harrington (1993)⁸, mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Kabboul (1994)⁹, define el mejoramiento continuo, el Kaizen, como una conversión en el mecanismo viable y accesible para que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

4.5 EL CICLO PHVA

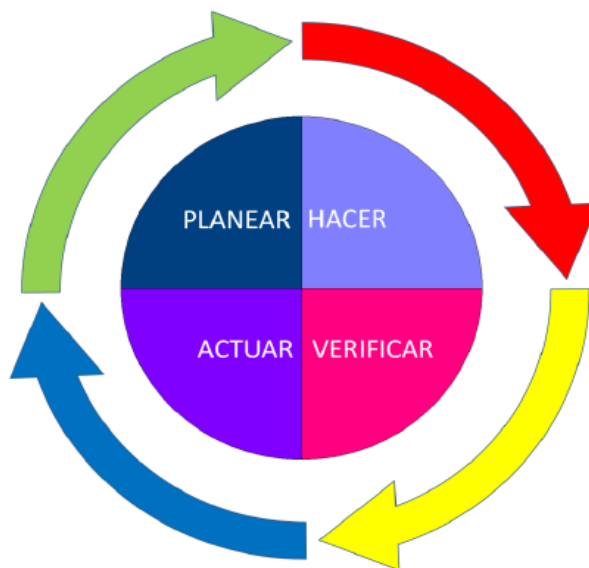
En la alta dirección de una empresa existe más de una intención u objetivo por lograr, la satisfacción del cliente, y por ende, la calidad es una de ellas, pero también lo son, el bienestar de los trabajadores, la armonía con el ambiente y la comunidad, la responsabilidad social, la seguridad informática y muchas más. Todas estas intenciones pueden ser estructuradas y organizadas mediante un sistema de gestión, de esta manera, se puede obtener una visión general de cuáles son los objetivos que se pretende lograr, qué actividades se van a realizar, qué recursos y medios vamos a disponer para cumplirlos. Luego de realizar las actividades planeadas, se hace seguimiento a lo ejecutado y con esta información, realizar las acciones que corrijan los errores cometidos o mejoren el desempeño. Este es el enfoque propuesto por Deming (1900-1999) en el denominado ciclo PHVA¹⁰

⁸ Disponible en: dyna.unalmed.edu.co/ediciones/150/articulos/JS100905/JS100905.pdf. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2013.

⁹ Disponible en: www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2013.

¹⁰ Proyecto sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 para la empresa INGEPROM. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/>. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2013.

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: Disponible en: http://www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2013.

El ciclo PHVA o ciclo Deming, consta de 4 etapas que se enuncian y detallan brevemente a continuación:

Planear: en la planeación se definen las políticas, se establecen los objetivos, se preparan las actividades que se realizarán y como se realizarán.

Hacer: se ejecutan las actividades que se planearon previamente.

Verificar: se le hace seguimiento a las actividades realizadas para evaluar el desempeño.

Actuar: con base en la información obtenida en el paso anterior, se ejecutan las acciones tendientes a mejorar o corregir lo hecho.

4.6 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios de la gestión de la calidad son:

- **Enfoque al cliente:**

Las organizaciones dependen de sus clientes. Esto hace que deban comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y pensar en exceder en sus expectativas.

La aplicación del principio de enfoque hacia el cliente conduce a:

- Aumentar los ingresos y la participación en el mercado.
- Aumentar la eficacia en el uso de los recursos de la organización.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.
- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes, personal, proveedores y la sociedad en general.

- **Liderazgo:**

Los directores establecen la orientación de la organización, la Política de la Calidad y los objetivos cuantificables. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

La aplicación del principio de liderazgo conduce a:

- Motivar al personal hacia los objetivos y metas de la organización.
- Alinear los procesos de una forma integrada.
- Reducir la falta de comunicación entre los niveles de una organización.
- Considerar las necesidades de clientes, personal y proveedores.

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer los aportes del personal.

- **Participación del personal:**

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usufructuadas para el beneficio de la organización.

La aplicación del principio de la participación del personal conduce a:

- Comprometer al personal motivado dentro de la organización.
- Promover la innovación y creatividad.
- Valorar al personal por su trabajo.
- Deseo del personal en participar y contribuir a la mejora continua.
- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Buscar activamente oportunidades para mejorar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

- **Enfoque basado en procesos:**

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

- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- La aplicación del principio del enfoque basado en procesos conduce a:
 - Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
 - Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades claves.
- Identificar las interfaces de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización.

- **Enfoque de sistema para la gestión:**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

La aplicación del principio del enfoque hacia la gestión de un sistema de procesos conduce a:

- Integrar y alinear los procesos para alcanzar mejor los resultados deseados.
- Enfocar los esfuerzos en la capacidad de los procesos claves.
- Proporcionar confianza a los clientes en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.
- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.

- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar las interfaces que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de las responsabilidades para la consecución de los objetivos comunes y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

● **Mejora continua:**

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo de la aplicación del principio de mejora continua conduce a:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alinear las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras propuestas.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:**

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

La aplicación del principio del enfoque basado en el análisis de datos para la toma de decisiones conduce a:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos objetivos.
- Aumentar la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.
- Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- Aumentar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilizar y dar rapidez de respuesta en forma conjunta a un mercado cambiante y a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimizar costos y recursos.
- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores claves.
- Comunicaciones claras y abiertas.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.

- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores

Son los 8 principios de gestión de la calidad los cuales la alta dirección debe utilizar para conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

4.7 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008

La norma está estructurada en una introducción y 8 capítulos, de los cuales los 3 primeros hacen referencia al objeto y campo de aplicación, las referencias normativas, y los términos y definiciones, respectivamente.

Los capítulos de que consta la norma a manera de resumen son los siguientes:

Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad. Son las directrices generales para llevar a cabo el desarrollo del sistema: Establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia. Además de esto la empresa debe, entre otras, identificar sus procesos, determinar la interacción entre estos, realizar seguimiento la medición, seguimiento de la medición, seguimiento y análisis de estos, y por último, implementar acciones de mejora (numeral 4.1). También especifica los requisitos de la documentación (numeral 4.2.1), el manual de calidad (4.2.2), el control de los documentos (numeral 4.2.3), y los registros (numeral 4.2.4).

Capítulo 5: Responsabilidad de la dirección. Se establece el compromiso de la dirección en el desarrollo del sistema así como en la mejora continua, de su eficacia lo cual debe quedar evidenciado, además, la alta dirección debe comprometerse con:

- Satisfacción del cliente (numeral 5.2),
- Asegurar la política de calidad (numeral 5.3),
- La planificación y el establecimiento de objetivos de la calidad (numeral 5.4),

- Definición y comunicación de responsabilidades y autoridades, designar un representante y la comunicación interna (numeral 5.5) y,
- Revisión del sistema (numeral 5.6).

Capítulo 6: Gestión de los recursos. Se establece el compromiso de la organización en proveer los recursos necesarios (físicos y humanos) para mantener el sistema y aumentarla satisfacción del cliente.

Capítulo 7: Realización del producto. Establece todos los requisitos necesarios para la elaboración del producto o prestación del servicio. En él incluye:

- La planificación de la realización del producto (numeral 7.1)
- Los procesos relacionados con el cliente (numeral 7.2)
- Diseño y desarrollo (numeral 7.3)
- Compras (numeral 7.4)
- Producción y prestación del servicio (numeral 7.5) y,
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (numeral 7.6)

Capítulo 8: medición análisis y mejora. Se establece la necesidad de planificar e implementar procesos de análisis, medición y mejora para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad. Este capítulo contiene:

- Seguimiento y medición (numeral 8.2)
- Satisfacción del cliente (numeral 8.2.1)
- Auditoría interna (numeral 8.2.2)
- Seguimiento y medición de los procesos (numeral 8.2.3)
- Seguimiento y medición de los productos (numeral 8.2.4)
- Control del producto no conforme (numeral 8.3)
- Análisis de datos (numeral 8.4)
- Mejora (numeral 8.5): el cual contiene los lineamientos para establecer los procedimientos de Acción correctiva (numeral 8.5.2) y Acción preventiva (numeral 8.5.3). Necesarios para la mejora continua del sistema.

4.8 CERTIFICACIÓN

La certificación se entiende como el procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados en el reglamento. También es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple con los requisitos especificados; por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales, nacionales e internacionales. Es un instrumento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor¹¹

El plazo para lograr la certificación es variable, depende de factores tales como: número de personas que laboran en la organización, complejidad de los procesos operativos, nivel de avance de la documentación, compromiso de los líderes, sin embargo el tiempo que tarda una empresa puede oscilar entre 6 y 12 meses.

La certificación según la NTC ISO 9001:2008, tiene una vigencia de 3 años, generalmente el ente que certifica la empresa debe realizar una auditoría de seguimiento al menos una vez cada año, al finalizar la vigencia del certificado la empresa debe optar por la recertificación¹².

4.9 ORGANISMOS CERTIFICADORES EN COLOMBIA

Las normas ISO, como herramientas de gestión de la calidad en procesos capaces de satisfacer a los clientes y como un mecanismo de mejora constante, deben ser certificadas en cada país por entidades que, por su experiencia, criterio y autonomía territorial, han sido acreditadas para dicha labor.

¹¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS: ICONTEC, "Definiciones". Disponibles en: [<http://www.icontec.org.co/certificación.asp>]. Fecha de consulta: 26 de marzo de 2013).

¹² Disponibles en: www.gsicrconsultores.com/site.php?action=consultas&active. Fecha de consulta: 4 de abril de 2013.

Las certificaciones ISO pueden ser otorgadas en Colombia por diferentes entidades que ya han sido aprobadas con anterioridad por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Sin embargo, como entidad máxima acreditada en Colombia, se reconoce el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

A continuación se mencionan los organismos certificadores en Colombia:

ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas), BVQI Colombia LTDA (Bureau Veritas Quality International), SGS Colombia S.A. (Société Générale de Surveillance), COTECNA, es una empresa líder en servicios de inspección comercial, seguridad y certificación.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

5.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón social: ENDESA EXPRESS S.A.S

Nit: 900499228-9

Dirección: Carrera 36 No 36-35 Bucaramanga

Teléfono: 6344444

Representante legal: Antonio Chaparro Ballesteros

5.2 OBJETO SOCIAL

ENDESA EXPRESS S.A.S, es una empresa dedicada a la prestación de servicios logísticos domiciliarios de productos, dentro de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

5.3 RESEÑA HISTORICA

Antonio Chaparro Ballesteros, estudiante de octavo semestre de Ingeniería Industrial de la UDES, tenía que llevar una idea de negocio para una feria empresarial. Con un amigo decidieron crear a ENDESA y crearon un plan de negocios, esto los motivó a llevarlo a la realidad, fue así como el 17 de enero de 2002 se abrieron las puertas en un pequeño local de la cra 37 con 38, el presupuesto era inferior a un millón de pesos, contrataron una secretaria y un mensajero y se realizaban 3 servicios al día.

El tiempo fue transcurriendo, uno de los socios tenía que viajar al exterior, por tal motivo, la empresa quedó con un solo socio, el señor Antonio. Endesa iba creciendo a tal punto que ya no se hacían tres servicios diarios, pasaron a realizar 30 servicios diarios, después la suma de 100 servicios diarios, luego a hacer 200

y hasta 500 servicios en un solo día, para este momento ya era la empresa más grande de domicilios en Bucaramanga, emplearon nuevas estrategias de publicidad, capacitaron mejor a los colaboradores, los resultados se empezaron a ver, ya que realizaban 900 servicios, subieron a 1.200, después bordeando las 1.500 entregas diarias. Tenían una filosofía del servicio, la frase: *“El que no vive para servir no sirve para vivir”*, los mensajeros ahora se llamaban facilitadores, porque así nació su verdadera misión: Ser facilitadores en la vida y en el trabajo de los bumangueses. Por su buena labor ENDESA EXPRESS S.A.S, cuenta hoy en día con 60 facilitadores y 5 operadores logísticos en la parte administrativa, que día a día trabajan dedicados exclusivamente a satisfacer las necesidades de todos sus clientes. La empresa está basada en tres pilares fundamentales, el buen servicio, la confianza y la rapidez de las entregas.

5.4 MISIÓN

La empresa ya contaba con una misión definida pero fue ajustada para que fuera dirigida hacia la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, junto con el comité de calidad se definió la misión utilizando la metodología de lluvia de ideas.

- ¿Cuál es la necesidad a satisfacer? : rapidez en las entregas, seguridad y confianza
- ¿Cuáles son los clientes a alcanzar?: clientes nacionales
- ¿Cuáles son los servicios a ofrecer?: servicios de entrega express

La misión quedó definida de la siguiente manera:

Ser facilitadores en la vida y en el trabajo de los colombianos, haciéndoles las entregas y diligencias de una forma rápida y oportuna, contando con un equipo de excelente calidad humana.

5.5 VISIÓN

La empresa ya contaba con una visión definida pero fue ajustada para que fuera dirigida hacia la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, junto con el comité de calidad se definió la visión:

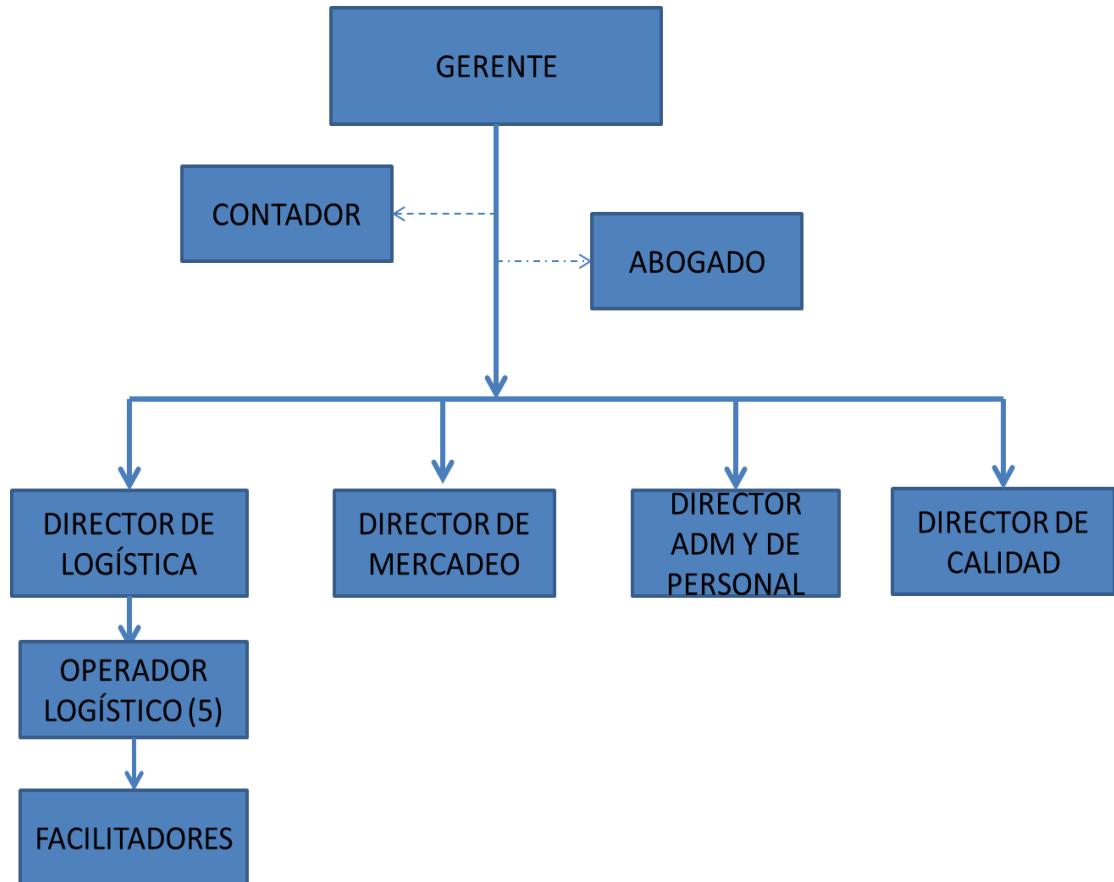
En el 2018 ENDESA EXPRESS S.A.S, continuará siendo la empresa número uno en Colombia en servicios logísticos de entrega de productos que se realizan en tiempos mínimos, logrando una cobertura en las 5 principales ciudades del país, incrementando a la familia Endesa en 400 facilitadores.

5.6 VALORES ORGANIZACIONALES

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Compromiso con en la empresa.
- Trabajo en equipo.
- Oportunidad, confiabilidad, seguridad y rapidez son nuestra razón de ser en el servicio.
- El corazón de ENDESA EXPRESS S.A.S, es el Cliente. Él garantiza nuestra estabilidad y desarrollo.
- La filosofía de ENDESA EXPRESS SAS, está basada en el mejoramiento continuo.

5.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2. Organigrama de ENDESA EXPRESS S.A.S.



5.8 SERVICIOS

- Pagos
- Consignaciones
- Trámites de documentos
- Trámites de citas médicas
- Recoger y entregar exámenes médicos
- Compra de todo tipo de productos (alimentos, bebidas, productos de la canasta familiar, etc.)
- Transacciones de dinero

- Recogida y entrega de todo tipo de productos

5.9 CLIENTES

El servicio que presta ENDESA EXPRESS S.A.S, está destinado a clientes particulares, empresas, cuenta con 7000 clientes de pago al contado y crédito, a continuación se menciona algunos de los principales clientes:

Tabla 3. Listado de clientes crédito

ADMINISTRAMOS	CRISANTO LADRILLOS Y T.	CUIDAR Y BIENESTAR
FUTURA	LA MUELA	VLADIMIR GOMEZ
NATURNET	MARVAL	HOGAR I. UNIVERSIDAD
GLAMA PROMOTORA	LEASING CORFICOLOMBIA	MAC POLLO
COTELCO	FUNDACIÓN ESTRATÉGICA	CORPORACIÓN ESSA
PROGYM S.A	STRATEGIKA	CORPORACIÓN RHASORIA
SEGUROS DEL ESTADO	CENTRAL DE SERVICIOS	COMERCIALIZADORA
CLUB ROTARIO BUCARAMANGA	DISTRIALGUSTO	ABACO
UNIMOS	SUMITEMP	HAPPY FRUITS
DROMAYOR	FOCUX INGENIERIA LTDA	MEGA PATOLOGÍA
MAS * MENOS	AEROBUCARAMANGA	
INDUANÁLISIS	DULSECITA	
GECOLSA	MEDICAL DRUGS SAS	
LADRILLOS Y TUBOS	APRIL COLOMBIA	
SERGIO ROJAS	UDES	

Fuente: ENDESA EXPRESS S.A.S

5.10 LISTADO DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS

En ENDESA EXPRESS S.A.S. Se maneja el siguiente listado de precios de los domicilios por zonas:

Tabla 4. Listado de precios de los domicilios por zonas

ZONA	valor del domicilio	ZONA	Valor del domicilio	ZONA	Valor del domicilio
Cabecera Álvarez	\$ 3.000	Porvenir	\$ 6.000	Girón Puente El Bueno Girón Cenfer Girón	\$6.000 \$8.000
Universidad San francisco Albania San Alonso Los Pinos Las mercedes Conucos Terrazas Los Cedros Pan de azúcar	\$ 3.500	San Bernardo Quinta Estrella Monteredondo Rocio La Feria Dangond Manuela Beltrán Toledo Plata Zapamanga Manzanares La Trinidad Hacienda San Juan	\$ 4.500	Chimita Zona Industrial Ruitoque Portería Piedecuesta Aeropuerto Ruitoque Country Versalles Anillo vial	\$8.000+parq \$8.000 \$12.000 \$16.000 \$15.000 \$7.000 \$7.000
Gaitán Girardot La Joya Santander Comuneros UIS Fátima Lagos del Cacique Santa bárbara Alfonso López Campo Hermoso Diamante II		Villabe Villaluz Reposo El Carmen Bellavista Lagos 1,2,3,4, Estoraques Punta Estrella	\$ 5.000	Cañaveral Guanata Molinos El Bosque	\$ 5.000
Portón del Tejar El Vivero Ciudadela San Miguel	\$ 3.500	Caldas Callejas Mutis Provenza San Luis	\$ 4.000	Florida Los andes	\$ 6.000

ZONA	valor del domicilio	ZONA	Valor del domicilio	ZONA	Valor del domicilio
La cumbre I Limoncito	\$ 7.000	Centro Alto Centro bajo	\$3.500+parq \$4.000+parq		
Horario: Lunes – Jueves 7 am-10 pm Viernes 7 am-12 pm Sábado 8 am- 12 pm Domingo 10 am-10 pm		Tarifa minina: \$3.000 Peso máximo: 20 kg Si el servicio requiere devuelta inmediata se cobraran \$1.000 de excedente. El servicio de domicilio por tiempo tiene un costo de \$5.500 por hora. El día por 8 horas tiene un costo de \$50.000 sin incluir parqueaderos.			

Fuente: ENDESA EXPRESS S.A.S

5.11 PROVEEDORES

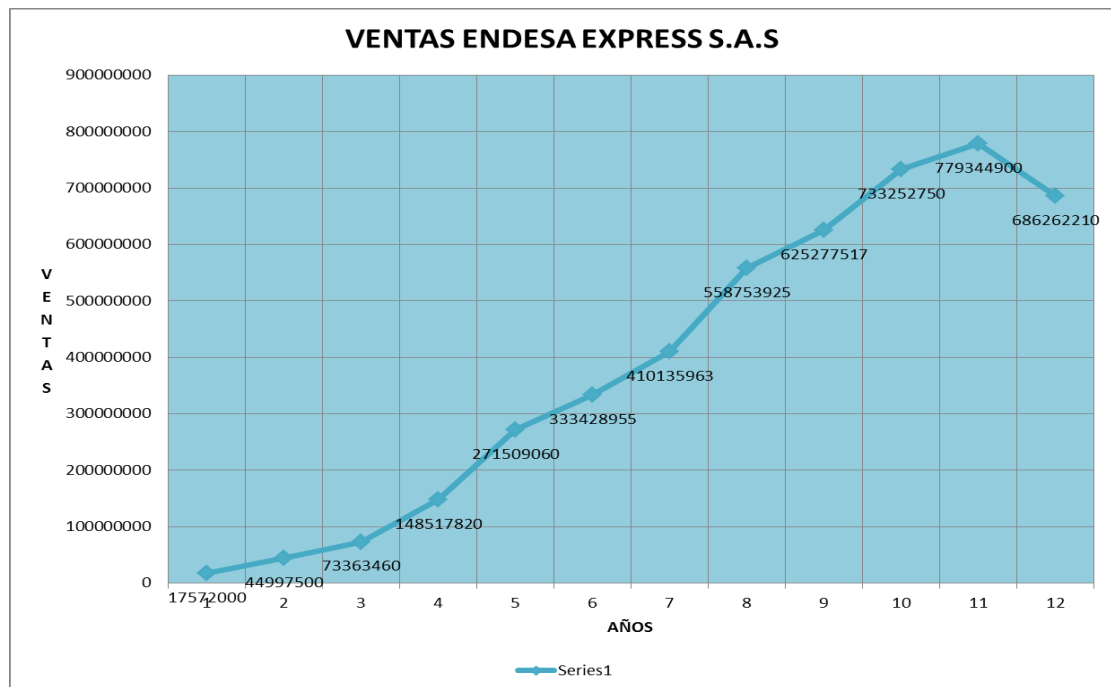
Ver anexo 1. Listado de proveedores.

6. ETAPA DE DIAGNÓSTICO

6.1 MEJORA CONTINUA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CALIDAD

6.1.1 Evaluación de los procesos misionales. Endesa Express S.A.S, revisa su proceso misional por medio de un software que genera la información de los servicios que se realizan diariamente, de esta manera realiza la revisión de sus ventas diarias y al final del mes evalúa si cumple con los objetivos propuestos respecto a las ventas.

Gráfica 1. Ventas ENDESA EXPRESS S.A.S



Fuente: ENDESA EXPRESS S.A.S

6.1.2 Determinación de puntos críticos. Para la determinación de los puntos críticos de la empresa, se usó el modelo Europeo de Gestión de Calidad EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), donde se realizó una evaluación general para determinar el estado en que se encuentra la organización

respecto al proceso misional y así tener claro el punto de partida para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Este modelo se puede ver en el Anexo 2, el cual muestra el diagnóstico general de la organización.

Para recoger la información del diagnóstico, se hicieron entrevistas a los responsables de cada proceso, con el fin de conocer el estado actual de la empresa.

En general todas las empresas presentan fortalezas y debilidades en las áreas funcionales del negocio. La Fundación Europea para la gestión de calidad es el organismo impulsor del Modelo Europeo de Excelencia; presenta un instrumento práctico de ayuda a las organizaciones para determinar en qué punto se encuentra del camino hacia la excelencia. Se trata de una metodología muy similar a la de los modelos en que se basan el premio nacional de la calidad en el Japón (premio Deming) y en estados unidos (premio Malcom Baldrige).

El Modelo Europeo de Excelencia sirve de punto de referencia para que las organizaciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación.

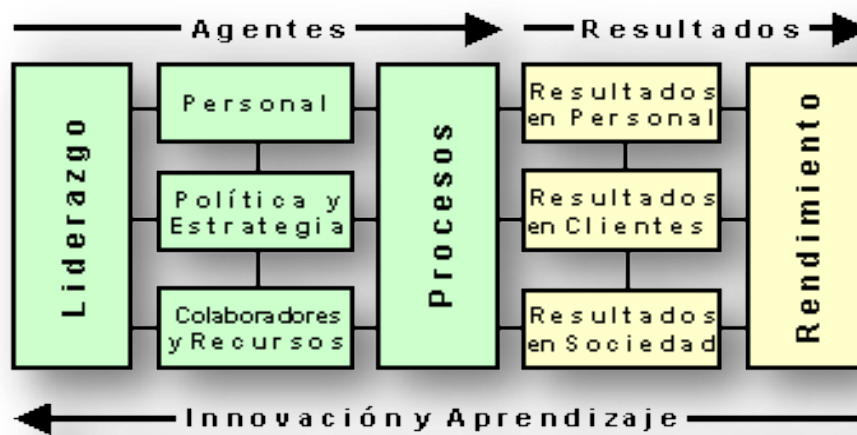
Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y debilidades, reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

El Modelo EFQM consta de un total de 9 criterios y 32 subcriterios divididos entre agentes facilitadores y resultados:

Agentes facilitadores: los criterios de este grupo (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos) reflejan la manera de actuar de la organización.

Resultados: los criterios de este grupo (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados claves) tratan sobre los logros de la organización.

Figura 3. Modelo EFQM



Fuente: Disponible en: www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/modelo-efqm. Fecha de consulta: 3 de mayo del 2013.

Las preguntas de cada criterio se calificaron de la siguiente forma:

6.1.3 Panel de puntuación de resultados. A continuación se presenta el panel de resultados en la tabla No 5

Tabla 5. Panel de resultados

PANEL DE RESULTADOS	PUNTUACIÓN
No medimos resultados o no tenemos información disponible	5 - 10
Se miden resultados y estos muestran tendencias negativas o los resultados no alcanzan los objetivos relevantes	15 - 30

PANEL DE RESULTADOS	PUNTUACIÓN
Los resultados muestran tendencias estacionarias o se alcanzan algunos objetivos relevantes	35 - 50
Los resultados muestran un progreso sostenido o se alcanzan la mayoría de los objetivos relevantes	55 - 70
Los resultados muestran un progreso sustancial o se alcanzan todos los objetivos relevantes	75 - 90
Se logran resultados excelentes y sostenidos. Se alcanzan todos los objetivos relevantes. Las comparaciones con organizaciones relevantes son favorables	95 - 100

Fuente: Modelo EFQM. Disponible en: http://www.dane.gov.co/revista_ib/Capitulo12.pdf. Fecha de consulta: 3 de mayo de 2013.

Tabla 6. Criterios de la autoevaluación

Criterio	No de preguntas	Tipo de criterio
1. Política y estrategia	4	Agentes facilitadores
2. Gestión de las personas	5	
3. Alianzas y recursos	5	
4. Liderazgo	8	
6. Resultados en los clientes	6	Resultados
7. Resultados en las personas	7	
8. Resultados en la sociedad	4	
9. Resultados claves	4	
Total preguntas	47	

Fuente: Autora

6.1.4 Resultados obtenidos. Los resultados obtenidos a partir de la autoevaluación se muestran en la tabla No 7.

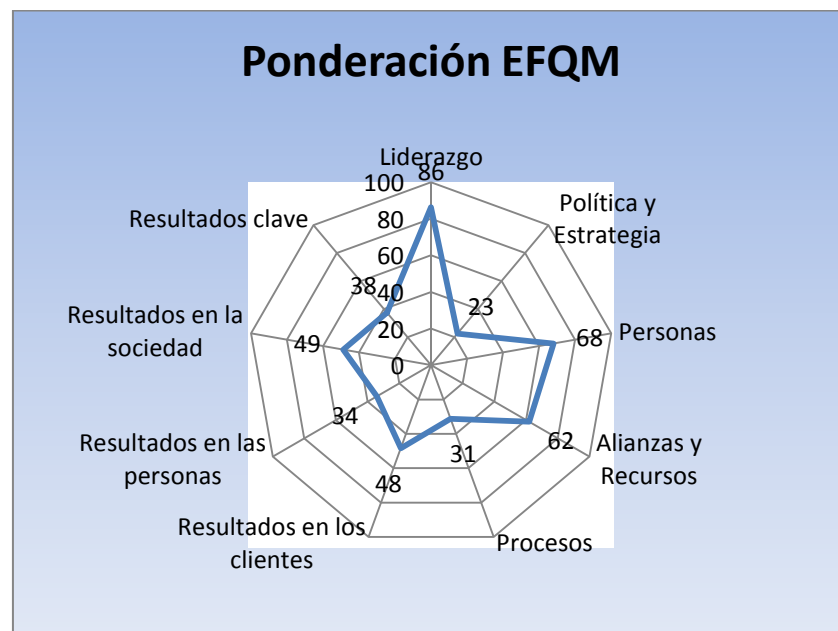
Tabla 7. Resultado promedio del puntaje de cada uno de los criterios evaluados.

Criterio	Puntaje promedio
Liderazgo	86
Política y Estrategia	23
Personas	68
Alianzas y Recursos	62
Procesos	31

Criterio	Puntaje promedio
Resultados en los clientes	48
Criterio	Puntaje promedio
Resultados en las personas	34
Resultados en la sociedad	49
Resultados clave	38

Fuente: Autora

Gráfica 2. Ponderación EFQM



Fuente: Autora

6.1.5 Puntos críticos identificados. Una vez aplicada el cuestionario de autoevaluación, basado en el modelo EFQM en la empresa enfocado al proceso misional, se encontraron los siguientes puntos críticos:

- La organización no tiene actualizada su visión, misión, valores organizacionales, políticas y estrategias.
- La organización no cuenta con un sistema de indicadores de gestión que le permita evaluar y monitorear el cumplimiento de sus objetivos.

- No hay evidencia de un plan de capacitación para los colaboradores que apoyan el proceso misional de la empresa.
- No hay evidencia de socialización de la misión, visión, valores organizacionales con todos los colaboradores de la empresa.
- La empresa no tiene identificado, diseñado y documentado los procesos claves en la empresa.
- No existen evidencias de documentos que describan el procedimiento de cada uno de los procesos.
- No se cuenta con un sistema formal de retroalimentación adecuado para conocer las opiniones del cliente y no maneja un indicador de satisfacción del cliente que le permita definir nuevos objetivos para mejorar su rendimiento.
- La empresa no mide periódicamente el desempeño y productividad del personal en la empresa, ni maneja un indicador respecto al desempeño de las personas.
- No existe una adecuada segregación de funciones.
- No hay evidencia de una inducción formal al personal que ingresa a la empresa presentándoles misión, visión, valores, políticas y estrategias.
- No se diseñan planes de mejora ante resultados no esperados.

Dado que la mayoría de puntos críticos son adaptables a los procesos de Gestión de la Calidad, Talento Humano y Entrega Express (proceso misional), las mejoras se llevarán a cabo en estos tres procesos.

6.2 GENERACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

En la realización del caso de aplicación y trabajo de grado se optó, por varios métodos donde, después de revisar los puntos críticos encontrados en la autoevaluación del modelo EFQM, se establecieron las propuestas definitivas.

6.3 MARCO METODOLÓGICO

DOFA¹³: Haciendo uso de la matriz DOFA, se hicieron reuniones para definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, teniendo en cuenta las opiniones de los facilitadores, Director de personal, Director de mercadeo, Director de logística y Gerente de la empresa. Esta matriz muestra los puntos que se deben fortalecer, y en donde se deben enfocar las propuestas de mejoramiento.

Tabla 8. Análisis DOFA

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1 Buen posicionamiento de la empresa ya que se encuentra calificada en el sector.	O1 Mercado en crecimiento.
F2 Capacitaciones frecuentes a los facilitadores.	O2 Vías insuficientes y congestionadas de la ciudad, ya que con estos factores las personas acuden a pedir un servicio de entrega express.
F3 Numero de facilitadores (60).	O3 Escasez de tiempo en las personas para realizar sus diligencias.
F4 Filosofía de la empresa basado en 3 pilares: confianza, buen servicio y rapidez.	O4 Servicio de outsourcing de mensajería en crecimiento.
F5 Número de clientes (8000) en este momento.	O5 Tecnología de punta para el sector (avanteles y software especializados para mensajería).
F6 Realización permanente de publicidad.	
F7 Buenas Relaciones públicas del gerente con empresarios de la ciudad de Bucaramanga.	O6 Buena imagen empresarial a nivel nacional.

¹³

Disponibles en: <http://eduardoleyton.cl/apuntes/Análisis%20DOFA%20y%20análisis%20PEST.pdf>. Fecha de consulta: 5 de mayo de 2013.

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1 Rotación del personal (ya que es un contrato de vinculación, rotan todos los meses de 8 a 10 personas).</p> <p>D2 Falta de estandarización de los procesos.</p> <p>D3 Falta de métodos cuantitativos para evaluar los procesos.</p> <p>D4 La empresa no cuenta con un plan de mercadeo.</p>	<p>A1 Mensajeros informales.</p> <p>A2 Poca reglamentación legal por parte del gobierno.</p> <p>A3 Empresas que brindan el mismo servicio de domicilio pero no calificadas, trabajan a menores precios que Endesa, esto puede ocasionar disminución de ingresos para la empresa.</p>

Fuente: Autora

Tabla 9. Estrategias análisis DOFA

	AMENAZAS ESTRATEGIAS DA	OPORTUNIDADES ESTRATEGIAS DO
DEBILIDADES	<p>D1-A1: Concientizar y motivar a los facilitadores para que tengan en cuenta que están trabajando en una empresa con mirar a certificarse en calidad, responsable ante cualquier eventualidad que se presente, además darles a conocer que ellos son parte fundamental y funcional de la empresa.</p> <p>D4-A3: Creación de un plan de mercadeo con muy buenas estrategias comerciales, con el fin de aumentar el número de clientes y por ende aumentar los ingresos de la empresa.</p>	<p>D2-O1: se realizara por medio de la implementación de la norma ISO 9001:2008 el procedimiento al proceso misional y de esta manera lograr gradualmente la estandarización de todos los procesos ya que es un mercado en crecimiento.</p> <p>D3-O1: por medio de la implementación del sistema de gestión de calidad se crearan unos indicadores con el fin de evaluar los procesos.</p> <p>D1-O4: Realizar capacitaciones a los facilitadores con el fin de garantizar un buen ambiente de trabajo para que se sientan a gusto cumpliendo sus labores, y socializar con ellos el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad con miras a certificarse para que ellos crean en la empresa y tengan conocimiento de los beneficios que tendrán ya que la empresa será más competitiva y podrá acceder a mejores contratos empresariales</p>

	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS FO
FORTALEZAS	<p>F1-A3: Aprovechar el buen posicionamiento de la empresa en la ciudad, dándole a conocer al cliente la filosofía de la empresa que se basa en 3 pilares confianza, buen servicio, rapidez, además que se cuenta con facilitadores capacitados para ofrecerles un excelente servicio.</p> <p>F2-A1: aprovechar las capacitaciones que se le realizan a los facilitadores para que tomen una actitud positiva frente a sus labores y no se conviertan en mensajeros informales.</p>	<p>F8-O1: aprovechar la buena imagen de la empresa a nivel nacional para lograr un excelente crecimiento del mercado.</p> <p>F7-O4: aprovechar las buenas relaciones del gerente con empresarios de la ciudad, para realizar visitas comerciales y lograr más contratos crédito con las empresas.</p> <p>F3-O3: la empresa cuenta con un gran número de facilitadores, inculcar en ellos un buen servicio al cliente por medio de capacitaciones con el fin de que el cliente pida más servicios y ahorre su tiempo y lo emplee en otros asuntos.</p>

Fuente: Autora

- Lluvia de ideas¹⁴: Una vez claros los puntos críticos de la empresa, por este método se toman ideas acerca de las posibles propuestas de mejora. Después de aplicar este método tomamos las propuestas, que según el criterio de selección, son válidas.

Tabla 10. Propuestas de mejoramiento

PROPUESTAS	No. IDENTIFICACIÓN
Actualizar y realizar los cambios respectivos a la misión, visión, políticas, valores organizacionales y estrategias de la empresa.	1
Establecer los indicadores y mediciones necesarias para evaluar, monitorear los procesos y tomar medidas de mejora.	2
Realizar un plan de capacitaciones a los colaboradores del proceso de misional, para mantener a los colaboradores al tanto de los cambios hechos en la organización.	3
Socializar por medio de capacitaciones y folletos, la misión, visión, políticas, valores organizacionales y estrategias a todos los colaboradores de la empresa.	4
Identificar, diseñar y documentar los procesos en la organización, es decir aquellos indispensables para llevar a cabo su plan de gestión.	5
Establecer la documentación donde se describan los procedimientos primordiales	6

¹⁴

PROPUESTAS	No. IDENTIFICACIÓN
para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	
Orientar a la empresa hacia la mejora continua y revisar constantemente sus procesos (se realiza por medio de la implementación del SGC)	7
Diseñar encuestas de satisfacción del cliente, para formalizar las opiniones, sugerencias, quejas, reclamos y peticiones que puedan servir para el mejoramiento continuo. Se debe definir el lugar de recepción de estas sugerencias así como su evaluación	8
Establecer indicadores que midan el grado de satisfacción de los clientes para evaluar el servicio prestado por la organización.	9
Crear e implementar un mecanismo de evaluación al personal de la empresa con el fin de medir el desempeño y productividad de cada colaborador.	10
Reasignar los cargos, de tal manera que al compartir las funciones de ciertos cargos se haga en cargos afines, y delegar responsabilidades.	11
Realizar inducción al personal que ingresa por primera vez a la empresa socializándolo con la misión, visión, políticas, valores organizacionales y estrategias.	12
Diseñar planes de mejora ante resultados no esperados.	13
Integrar el sistema de las 9'S para organizar el área de trabajo, especialmente las áreas de trabajo compartidas.	14

Fuente: Autora

- Matriz multicriterio¹⁵: Una vez que ya tenemos todas las propuestas de mejora establecidas, establecemos los criterios de evaluación y su escala, la cual es la siguiente:

Tabla 11. Escala de valoración

ESCALA	
NULA	0
BAJA	1
MEDIA	2
ALTA	3

Fuente:

<http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/folleto4.pdf>. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2013.

Disponible en:

¹⁵ GIRONÉS, Xavier; MADRID, Daniel y VALLS Aida. Comparación de dos métodos de toma de decisiones multicriterio: MACBETH y PROMETHEE.

Tabla 12. Ponderación de criterios de decisión

CRITERIO	PONDERACIÓN	Identificación
Coste	-1 (Este es negativo por considerarse que la propuesta no debe tener costos elevados)	A
Factibilidad	2	B
Impacto satisfacción empleados	3	C
Impacto satisfacción clientes	4	D
complejidad	1	E

FUENTE: Disponible en: <http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/folleto4.pdf>.
Fecha de consulta: 10 de mayo de 2013.

Tabla 13. Matriz de valoración

V= escala de valoración (0, 1, 2,3)

P= ponderación de criterios (-1, 1, 2, 3,4)

PROPUESTAS	CRITERIOS UTILIZADOS										Σ	PRIORIDAD
	A		B		C		D		E			
	v	v*p	v	v*p	V	v*p	v	v*p	v	v*p		
1	2	-2	3	6	3	9	2	8	1	1	22	8
2	2	-2	3	6	3	9	3	12	2	2	27	4
3	3	-3	3	6	3	9	1	4	2	2	18	12
4	1	-1	2	4	3	9	1	4	1	1	17	14
5	1	-1	3	6	3	9	3	12	3	3	29	1
6	2	-2	3	6	2	6	2	8	3	3	21	9
7	1	-1	3	6	3	9	3	12	2	2	28	2
8	2	-2	3	6	2	6	3	12	2	2	24	6
9	1	-1	3	6	3	9	3	12	1	1	27	3
10	1	-1	3	6	2	6	3	12	1	1	24	7
11	1	-1	2	4	3	9	1	4	2	2	18	13
12	1	-1	3	6	3	9	1	4	2	2	20	11
13	1	-1	3	4	3	9	3	12	1	1	25	5
14	1	-1	3	6	2	6	2	8	2	2	21	10

Fuente: Autora

6.4 DESARROLLO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

En este capítulo se tratarán los tres procesos de la organización mencionados anteriormente, como los más críticos, haciendo las recomendaciones correspondientes basadas en ciertas teorías e investigaciones para lograr el mejoramiento de dichos procesos.

6.4.1 Plan de intervención proceso gestión de calidad

6.4.1.1 Problemática: La organización no tiene actualizada su visión, misión, valores organizacionales, políticas y estrategias, como tampoco cuentan con un sistema de indicadores de gestión que le permita evaluar y monitorear el cumplimiento de sus objetivos, ni hay evidencia de socialización de la misión, visión, valores organizacionales con todos los colaboradores de la empresa, no tiene identificado, diseñado y documentado los procesos claves en la empresa, no se cuenta con la existencia de evidencias que describan los procedimientos a seguir; de esto se basó el autor del proyecto para hacer las siguientes recomendaciones:

6.4.1.2 Propuesta: Se implementarán mejoras que están directamente relacionadas con el proceso misional y que ayudan a fortalecer los demás procesos de la organización. Entre los objetivos propuestos para este numeral están:

- Elaborar documentos que evidencien los procedimientos a seguir de cada uno de los procesos de la organización.
- Diseñar indicadores de gestión que permitan la revisión de las operaciones, comparar desempeños, evaluar y monitorear el cumplimiento de objetivos.
- Actualizar visión, misión, valores organizacionales, políticas y estrategias de la empresa.

- Socializar con todos los colaboradores la misión, visión, valores organizacionales, políticas y estrategias.
- Identificar, diseñar y documentar los procesos en la organización, es decir aquellos indispensables para llevar a cabo su plan de gestión.

Implementación de la propuesta.

- ✓ Se elaboran y establecen los procedimientos de cada uno de los procesos de la organización.
 - **Procedimiento proceso entrega express**
Ver anexo 3.
 - **Procedimiento proceso comercial**
Ver anexo 4.
 - **Procedimiento talento humano**
Ver anexo 5.
 - **Procedimiento de compras**
Ver anexo 6.
 - **Procedimiento de gestión de recursos**
Ver anexo 7.
- ✓ Se diseñan indicadores de gestión que permitan la revisión de las operaciones, comparar desempeños, evaluar y monitorear el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Se actualizó, aprobó la visión, misión, valores organizacionales, políticas y estrategias de la empresa.

Se realizó una reunión con el gerente de la empresa, asesor externo de calidad y practicante de calidad, para hacer una serie de cambios a la misión, visión, objetivos, valores, políticas y estrategias y se aprobó luego de un consenso. Esta reunión se realizó el día 26 de febrero del 2013. (Ver anexo 8)

✓ Se socializó la misión, visión, objetivos y política de calidad.

Se realizó una reunión con todos los colaboradores de la empresa del área administrativa y área operativa con el fin de que conocieran la misión, visión, políticas, valores, objetivos de la empresa, para ello se les entregó un folleto (ver anexo 10), esta reunión se realizó el día 27 de abril del 2013.(ver anexo 9)

Imagen 1. Socialización misión y visión



Fuente: Autora

✓ Se identificaron, diseñaron y documentaron los procesos en la empresa.

Para esto se realizó un mapa de procesos (ver mapa de procesos en el manual de calidad anexo 20), se caracterizó cada uno de los procesos (ver manual de calidad anexo 20) y se crearon los documentos correspondientes a cada uno de los procesos.

Lo anterior se socializó con los responsables de cada uno de los procesos. Esto se evidencia en las actas de reuniones, de las fechas 26 de febrero, 15 de marzo y 19 de marzo de 2013. (Ver anexo 8)

- ✓ Se diseñaron planes de mejora ante resultados no esperados (ver anexo acciones de mejora 11).

6.4.1.3 Beneficios de la implementación de la propuesta.

- Al contar con procedimientos estandarizados de cada proceso de la organización, se evitan fallas o incumplimientos en las programaciones establecidas, en las planificaciones, sobrecostos por reproceso, el personal que labora en cada uno de los procesos tiene claro el procedimiento que debe seguir para brindar un adecuado servicio y por ende tener clientes satisfechos.
- Al identificar, diseñar, evaluar y documentar los procesos se tienen beneficios como:

la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso, la necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor, el control, la medición y la obtención de resultados del desempeño, la eficacia de los procesos y la mejora continua con base en mediciones objetivas.

6.4.1.4 Costos de la implementación: La implementación de la propuesta descrita genera un costo real de:

Elaboración de la documentación que evidencie los procesos y procedimientos, diseño de indicadores de gestión, requiere de un asesor externo de calidad lo cual se cuenta con la persona que está realizando el proceso del SGC con el apoyo del practicante de calidad, en promedio cuesta \$ 920.000 por mes (salario mensual cancelado al asesor externo de calidad), el cual se hará por contrato de prestación de servicios.

Otros costos generados son el tiempo del personal cuando se capacita:

La capacitación que se realizó el día 27 de abril, no generó costo ya que la realizó el practicante de calidad y fue de 6 a 8 am de la mañana, tiempo que no se tiene en cuenta porque no se encuentra estipulado en el tiempo de la jornada laboral de la empresa.

La socialización de los documentos con los responsables de cada proceso, si generó costo del tiempo del personal ya que se realizó durante la jornada laboral.

Salario básico: \$760.000 valor hora=\$3.167

Tabla 14. Costo del tiempo del personal para capacitación

Cargo	Valor hora	Horas empleadas	Total
Director administrativo y de personal	\$ 3.167	3	\$ 9.501
Director de mercadeo	\$ 3.167	2	\$ 6.334
Director de logística	\$ 3.167	2	\$ 6.334
Total costo por tiempo del personal			\$ 22.169

Fuente: Autora

6.4.2 Plan de intervención proceso talento humano

6.4.2.1 Problemáticas

- La organización no cuenta con una segregación de funciones que ayude con el control interno.
- No hay evidencia de un plan de capacitación para los colaboradores que apoyan el proceso misional de la empresa.
- La empresa no mide periódicamente el desempeño y productividad del personal en la empresa.
- No hay evidencia de una inducción formal al personal que ingresa a la empresa presentándoles misión, visión, valores, políticas y estrategias.

6.4.2.2 Propuesta: Estos componentes brindan a la organización tanto control en la operación de todos sus procesos.

- Desarrollo de una segregación de funciones en todos los procesos de la organización.
- Realizar un plan de capacitación dirigido a todo el personal de la empresa.
- Evaluar y medir el desempeño del personal en la empresa.
- Realizar una inducción a todo el personal de la empresa presentándoles la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias.

Implementación de la propuesta

- Se creó e implementó un plan de capacitaciones dirigido a todo el personal de la empresa (ver anexo 12).

Se realizaron capacitaciones como:

- Socialización sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 a todo el personal de la organización.
- Socialización y explicación ciclo PHVA, proceso gerencial, comercial, compras, talento humano, gestión de recursos, entrega express, al responsable de cada proceso.
- Capacitaciones operativas y de servicio al cliente.
- Capacitación metodología de las 9´S de la calidad.

Entre otras actividades, estuvieron:

- Se creó un manual de funciones para cada cargo (ver anexo 13).
- Se creó e implementó un formato llamado evaluación de desempeño, con éste se evaluara y se medirá el desempeño de todo el personal de la empresa (ver anexo 14).
- Se creó e implementó un formato llamado inducción al personal, donde se registra toda la información de la persona que ingresa por primera vez a la

empresa, y los criterios que debe dar a conocer la persona encargada del proceso de talento humano al seleccionado (Ver anexo 15).

6.4.2.3 Beneficios de la implementación de la propuesta

- Una efectiva segregación de funciones ayuda a la compañía a reducir los errores de en los distintos procesos que realiza.
- La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar las actitudes de éste, de esta manera, la organización se volverá más fuerte, productiva y rentable.
- Una evaluación periódica de desempeño a los colaboradores de la empresa trae como beneficio:
 - Mejora el desempeño mediante la retroalimentación
 - Indica necesidades de formación y desarrollo
 - Es un proceso organizacional que facilita e impulsa el logro de los objetivos de la empresa a través de las personas.
- El empleado tendrá una mejor adaptación a su ambiente de trabajo, conocerá de una manera clara y específica la información relevante de los procesos internos y fomentara en el trabajador un sentido de pertenencia e identidad.

6.4.2.4 Costos de la implementación: El costo de la implementación de las propuestas anteriores está enfocado en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Los costos asociados del desarrollo de la segregación de funciones van desde un reajuste de cargos y por ende de salarios, así como el costo en que se incurre por necesitar mayor tiempo para realizar el proceso.

El plan de capacitaciones y la realización de las capacitaciones enunciadas anteriormente fueron elaboradas por el personal de la organización y el equipo de calidad, por tanto no tiene costo adicional.

6.4.3 plan de intervención proceso entrega express

6.4.3.1 Problemática: No se cuenta con un sistema formal de retroalimentación adecuado para conocer las opiniones del cliente y no maneja un indicador de satisfacción del cliente que le permita definir nuevos objetivos para mejorar su rendimiento.

6.4.3.2 Propuesta: Diseñar encuestas de satisfacción al cliente y un formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de conocer las opiniones del cliente.

Implementación de la propuesta:

Se diseñan y elaboran encuestas para los clientes de la organización como sistema formal de retroalimentación para conocer las opiniones, quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones y sugerencias. (Ver anexos 16 y 17)

6.4.3.3 Beneficios de la implementación: Con los resultados arrojados por las encuestas aplicadas a los clientes, se mide la satisfacción del cliente, la organización puede tener conocimiento si los clientes están conformes con el servicio que están recibiendo y el tratamiento que recibió, si no buscar los cambios y mejoras para estos. La satisfacción de los clientes le permite a la organización tener ventaja competitiva.

6.4.3.4 Costos de la implementación: La elaboración y aplicación de las encuestas la realiza el mismo personal de la organización, por tanto los costos están incluidos en el mismo salario de estos.

6.5 DIAGNÓSTICO INICIAL SGC

En esta etapa se realizó una evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 vs la situación actual de la empresa por medio de una lista de chequeo (Ver Anexo 18), siendo ese diagnóstico el punto de inicio y principal fundamento para la implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. Antes de realizar el diagnóstico, se socializó al personal de la organización sobre el sistema de gestión de calidad, con el fin de facilitar la implementación de los procedimientos de la NTC ISO 9001:2008.

Los numerales de la norma y sus requisitos pertinentes se calificaron de la siguiente forma:

CUMPLE: se califica con el 100% para cada punto que cumpla

CUMPLE PARCIALMENTE: se califica con el 50% para cada punto que cumpla parcialmente.

NO CUMPLE: se califica con el 0% para cada punto que no cumpla.

6.5.1 Evaluación y análisis de resultados del diagnóstico. Se suma el total de cada valoración (cumple, cumple parcialmente y no cumple):

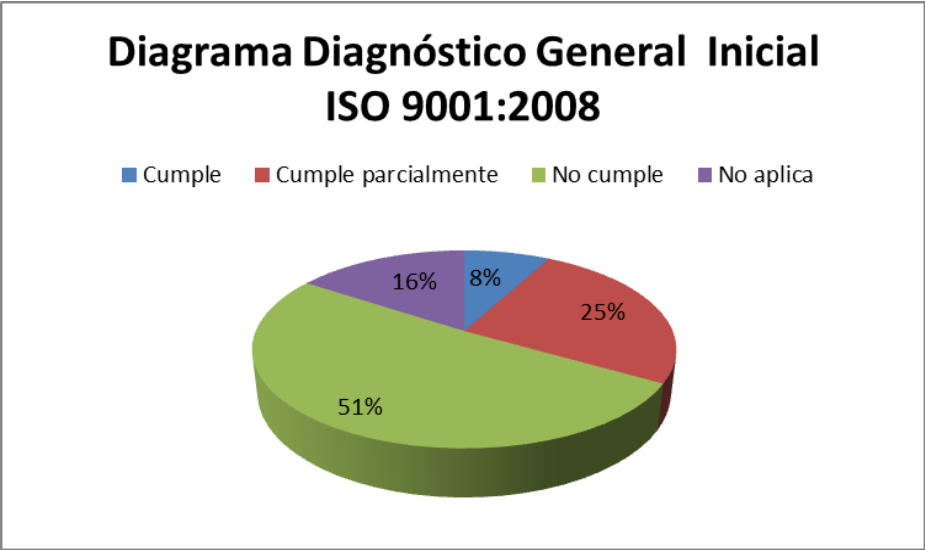
Tabla 15. Cumplimiento de los numerales de la norma

Total numerales	51
Cumple	4
Cumple parcialmente	13
No cumple	26
No aplica	8

Fuente: Autora

La evaluación arroja que ENDESA EXPRESS SAS, solo tiene cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 un 8%, Cumplimiento parcial un 25%, no cumplimiento un 51% y un 16% de la norma que no aplica para esta organización.

Gráfica 3. Diagnóstico inicial ISO 9001:2008



Fuente: Autora basado en la NTC ISO 9001:2008

7. ETAPA DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación de la calidad es el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las expectativas de los clientes y es necesaria para una correcta identificación de los objetivos de calidad de la organización y la forma como se lograrán esos objetivos¹⁶. Por esto, la planificación estratégica establece cuáles serán aquellos procesos operacionales necesarios y los recursos relacionados para cumplir efectivamente los objetivos de calidad.

En la etapa de planificación del sistema del SGC se definieron las tácticas para el establecimiento y puesta en marcha del sistema de gestión de calidad de la empresa ENDESA EXPRESS SAS, para el logro de los objetivos se efectuaron las siguientes tareas: conformación del comité del calidad, definición del alcance, diseño de la política y objetivos de calidad, elaboración del mapa de procesos que harán parte del SGC, elaboración de las caracterizaciones e indicadores de cada uno de los procesos.

Para el diseño del sistema de gestión de calidad ENDESA EXPRESS S.A.S, contrató al ingeniero Gustavo Fuentes Corredor, como asesor externo con el objetivo de guiar la implementación del mismo.

7.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

La conformación del comité de calidad es una de las actividades que se deben realizar en la etapa de planeación, ya que este comité será el órgano delegado para el desarrollo de las actividades relacionadas con la creación, el diseño, la

¹⁶ GRUPO KAISEN S.A. Planes de calidad versus planificación de calidad. Disponibles en: http://www.grupokaizen.com/sig/planes_de_calidas_versus_planificacion_de_la_calidad.pdf. Fecha de consulta: 15 de mayo de 2013.

implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

La junta directiva se reunió el día 21 de enero del 2013 junto con el asesor externo de calidad y el practicante de calidad, para realizar la conformación del equipo responsable del comité de calidad. (Ver anexo 8).

En el desarrollo de la reunión se logró crear el quipo responsable del comité de calidad y a la vez se les notificaron sus responsabilidades; posterior a ello se hizo su presentación formal ante el personal de la empresa (operadoras logísticas y facilitadores).

7.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance para el sistema de gestión de calidad para la empresa ENDESA EXPRESS S.A.S, se planteó en común acuerdo con el comité de calidad y quedo establecido en el manual de calidad de la organización.

El alcance quedo definido como: “Prestación de servicios logísticos domiciliarios”.

7.3 POLÍTICA DE CALIDAD¹⁷

La política de calidad de una organización establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la organización. La política de calidad de una organización solo puede ser enunciada y desarrollada por los más altos niveles de la dirección, por

¹⁷ FERNÁNDEZ Alfonso, Manual de procedimientos de un sistema de calidad, ISO 9001:2000, Pág. 139, pág. 34 (2010) PDF. Disponible en: [

lo que resulta necesaria una declaración realizada por el responsable del más alto nivel de la empresa, precisando su compromiso, su política y los objetivos generales de la organización.

Se definió la política de calidad de ENDESA EXPRESS S.A.S, con la participación directa del equipo que conforma el comité de calidad, el representante de la dirección y el asesor externo a través de la metodología de lluvia de ideas, teniendo en cuenta criterios como satisfacción del cliente, mejoramiento continuo de la organización, entre otros.

De acuerdo a la metodología utilizada, se procedió a redactar la política de calidad de la siguiente manera:

“ENDESA EXPRESS S.A.S, está comprometida con la prestación de servicios logísticos de forma rápida y segura, generando satisfacción a nuestros clientes y bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores garantizando así, el cumplimiento de los requisitos legales y el mejoramiento continuo de la organización”.

Una vez documentada la política de calidad, se realizó la respectiva publicación en la oficina de la empresa, posterior a esto se socializó a todo el personal de la organización con el fin de que conocieran y fueran partícipes de la nueva política de la empresa.

Imagen 2. Socialización política y objetivos de calidad



Fuente: Autora

7.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Un objetivo de calidad es una meta de calidad que se quiere alcanzar, un logro al cual están dirigidos todos los esfuerzos, el concepto de objetivo es de aplicación amplia y su uso se extiende igualmente al campo empresarial de la calidad. Según este concepto, los directivos establecen objetivos. Que, una vez documentados, sirven de base para la planificación de unos resultados; el concepto es efectivo si los objetivos quedan bien definidos.¹⁸

Objetivos de calidad ENDESA EXPRESS S.A.S:

- Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa
- Satisfacer las necesidades y deseos del cliente
- Aumentar continuamente las ventas de la empresa
- Mejorar continuamente los procesos de la organización

¹⁸ Curso Sena: ISO 9001:2008: "fundamentación de un sistema de gestión de la calidad" política y objetivos de calidad.

7.5 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de prestación del servicio se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, éstos son necesarios para poder optimizar, debido a que revelan visiblemente si el proceso está siendo implementado favorablemente. Para la elaboración de los indicadores, fue necesaria la colaboración del comité de calidad para debatir y unificar las propuestas más favorables, y así hacer de éstos una herramienta valiosa en el momento de validar los resultados requeridos y tomar los correctivos respectivos cuando las variables no logran las metas planteadas. En conclusión los indicadores de gestión son las medidas más utilizadas para comprobar efectivamente la evolución y el éxito de la organización en cuanto a los objetivos señalados inicialmente.

En la siguiente tabla se presentan los indicadores de gestión propuestos por la organización, se diseñó un formato para registrar la información de cada indicador donde se observa el porcentaje de cumplimiento frente a la meta propuesta, gráfica y plan de acción para cada uno de ellos cuando no se logre la meta. (Ver anexo 19 indicadores de gestión definidos por la organización).

Tabla 16. Indicadores de gestión

Directriz de la política de calidad	Objetivos de Calidad	Proceso	Responsable	Nombre del indicador	Fórmula	Fuente de información	Meta	Frecuencia de medición
Generando satisfacción a nuestros clientes	Satisfacer las necesidades y deseos del cliente	Entregas Express	Dir logística	Satisfacción del cliente	$\Sigma(\text{resultados de las encuestas de satisfacción}) / \# \text{ total de encuestas realizadas}$	Encuesta de satisfacción	$\geq 80\%$	Mensual
Mejoramiento continuo de la organización	Aumentar continuamente las ventas	Gestión Comercial	Gerente	Cumplimiento de ventas	Ventas ejecutadas / ventas presupuestadas	Ventas realizadas	$\geq 100\%$	Anual
Bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores	Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa	Gestión de Talento humano	Dir administrativo y de personal	Desempeño del personal	$\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de desempeño}) / \# \text{ total de evaluaciones de desempeño}$	Evaluación de desempeño	$\geq 80\%$	trimestral
Mejoramiento continuo de la organización	Mejorar continuamente los procesos de la organización	Gestión de calidad	Director de calidad	Número de AC, AP Y AM, Generadas	# de acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas	Acción correctiva, preventivas y/o de mejora	≤ 5 correctivas > = 2 preventivas > = 3 mejora	Semestral

Directriz de la política de calidad	Objetivos de Calidad	Proceso	Responsable	Nombre del indicador	Fórmula	Fuente de información	Meta	Frecuencia de medición
		Gestión de Compras	Dir administrativo y de personal	Desempeño de los proveedores	$\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de proveedores}) / \# \text{ total de proveedores evaluados}$	Reevaluación de proveedores	$\geq 80\%$	Semestral
		Gestión gerencial	Gerente	Eficacia del sistema de gestión de la calidad	Σ de la ponderación de los objetivos de la calidad Vs resultados indicadores de gestión	Matriz de eficacia del SGC	$\geq 80\%$	Semestral

Fuente: Equipo de calidad

7.6 MAPA DE PROCESOS

La dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza a la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupo de actividades se les llama mapa de procesos y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al servicio recibido finalmente por el cliente.

Para el levantamiento del mapa de procesos se inició teniendo en cuenta que los procesos se clasifican en 3 tipos¹⁹

Procesos gerenciales: son aquellos establecidos por la alta dirección y define como opera el negocio y como se crea valor para el cliente y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización.

Proceso misional: son aquellos ligados directamente al servicio que se presta, y por tanto orientados al cliente y a requisitos; como consecuencia su resultado es percibido directamente por el cliente (se centra en aportarle valor).

En estos procesos generalmente intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

¹⁹ Curso Sena: modulo 3: "Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad".

En resumen, los procesos misionales constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente.

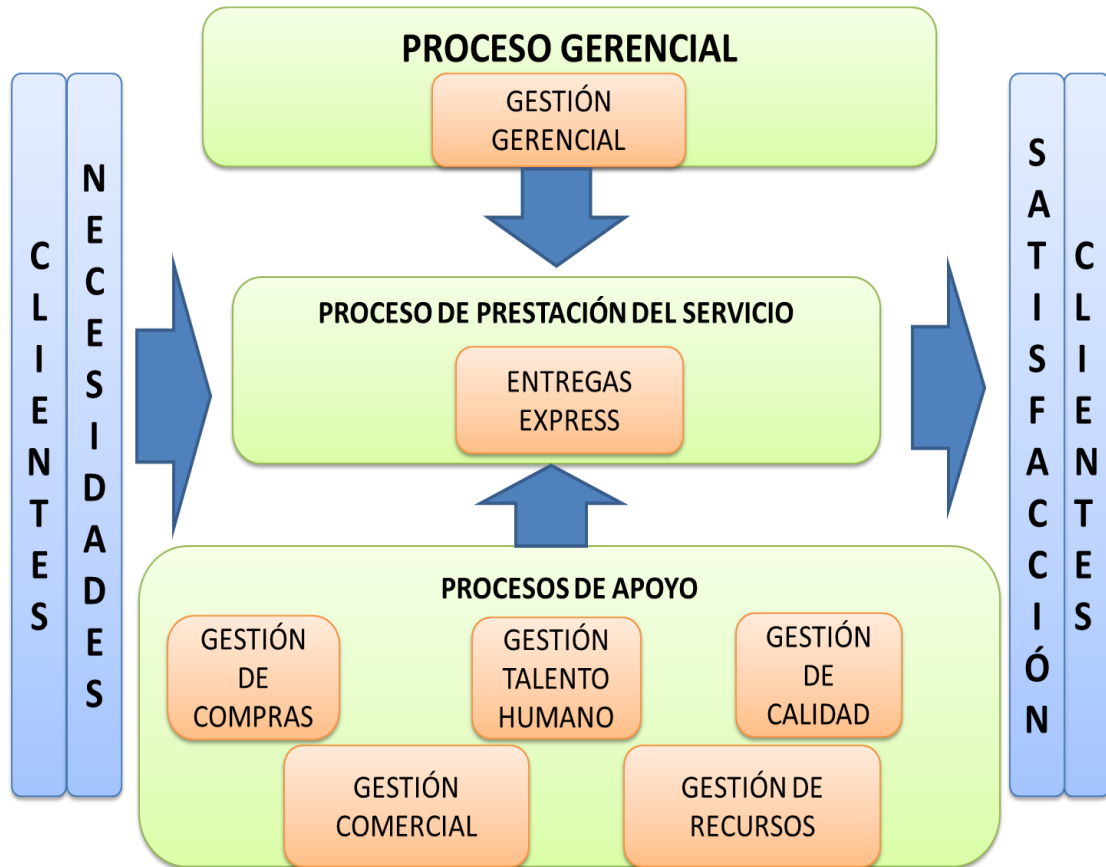
Procesos de apoyo: son los que sirven de soporte a los procesos misionales, sin ellos no serían posibles los procesos misionales ni los estratégicos. Estos procesos son en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

Para la identificación de los procesos dentro de la organización y la detección de la interacción entre ellos, se utilizó la herramienta de mapa de procesos, que es la representación gráfica que facilita la interpretación de los procesos que interactúan.

Se procedió a definir los procesos necesarios para desarrollar las actividades de la organización y se diseñó el mapa de procesos, el cual fue elaborado por el comité de calidad y asesor de calidad, posteriormente fue revisado y aprobado por la gerencia.

El mapa de procesos se definió así:

Figura 4. Mapa de procesos de ENDESA EXPRESS S.A.S



Fuente: Autor

7.7 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La caracterización de los procesos consiste en identificar las características de los procesos en una organización, y está orientada a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos.

La realización de las caracterizaciones se obtuvo a partir de las reuniones integradas por el representante de la dirección, tutor del proyecto y el líder de cada proceso con el fin de establecer la relación con los demás procesos internos y externos, los insumos y salidas del proceso. Esto con el fin de permitir al personal de la empresa clarificar su forma de funcionar y gestionar sus procesos.

El documento realizado explica en forma general los elementos fundamentales de cada proceso y posee la siguiente estructura:

Encabezado: este lleva el nombre del proceso.

Objetivo del proceso: meta específica que se espera conseguir en el cumplimiento del proceso.

Proveedores: señala los proveedores del proceso.

Entradas: se definen los insumos para la efectiva ejecución del proceso.

Actividades: se describe detalladamente las tareas del proceso.

Salidas: Enuncia los resultados de la elaboración del proceso.

Clientes: Define los usuarios del proceso.

Autoridad del proceso: Define el responsable en el proceso.

Recursos: Los recursos que hacen parte del funcionamiento del proceso como: papelería, oficina, computador, mecanismos de comunicación: teléfono, correo, cartelera, circulares, profesionales especializados.

Seguimiento y medición: métodos usados para evaluar y medir el SGC, como auditorías internas y externas.

Documentación del proceso: enuncia los documentos usados en el proceso.

Registros: señala los registros usados en el proceso

Requisitos: involucra tanto los requisitos legales como los requisitos de la norma que aplican para el proceso.

Las caracterizaciones de los procesos se presentan en el manual de calidad (ver anexo 20).

8. ETAPA DE DOCUMENTACIÓN

La documentación se realizó con el apoyo del comité de calidad, con quienes se examinaron los documentos utilizados por cada uno de los procesos de la organización, que se deben tener en cuenta en el SGC. Los documentos fueron elaborados bajo los criterios y requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

Ya realizados los nombramientos para la dirección de cada proceso, se realizó una reunión con el comité de calidad, donde se asignaron las tareas a los líderes. De acuerdo con los avances semanales, para tener una trazabilidad de las actividades programadas.

En la siguiente reunión con el comité de calidad se hizo la aprobación de los documentos.

La etapa de documentación culminó con la realización del manual de calidad (ver Anexo 20), según los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008.

8.1 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de ENDESA EXPRESS S.A.S, se plantea así:

- Documentos
- Procedimientos documentados
- Manual de calidad
- Manual de funciones
- Formatos
- Registros


El documento brinda la información del método de cómo elaborar las actividades de una forma estandarizada en la organización.

El procedimiento documentado se usa para describir la manera y el orden de las acciones a efectuar, siendo éstos obligatorios de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, y se encontrarán disponibles para las partes interesadas de forma impresa y en medio magnético en la dirección administrativa de ENDESA EXPRESS S.A.S.

8.2 DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La identificación de los documentos y registros concernientes al Sistema de Gestión de Calidad, se realizó junto con el gerente de la empresa, asesor externo y los responsables de cada proceso, a continuación se muestra el encabezado de los documentos en la siguiente tabla.

Tabla 17. Encabezado de los documentos

	Nombre del documento	Código	
		Versión	
		Página	

Fuente: Autora

El encabezado contendrá lo siguiente:

- **Logo:** es la identificación gráfica de la empresa
- **Nombre del documento o formato:** El nombre del documento al que se está haciendo referencia.
- **Código:** Hace referencia a la identificación del documento del Sistema de Gestión de Calidad. Se utilizará la siguiente codificación que se muestra en la tabla:

Tabla 18. Identificación del documento

A-	BB-	CC
Tipo de documento Guía	Proceso Gestión de Mejora	Numero consecutivo

Fuente: Autora

A: Hace referencia al tipo de documento. Los documentos establecidos en ENDESA EXPRESS S.A.S, en la siguiente tabla se presentan la nomenclatura del documento con su código:

Tabla 19. Nomenclatura del documento con su código

DOCUMENTO	ABREVIATURA
MANUAL	M
FORMATOS	F
PROCEDIMIENTO	P

Fuente: Autora

BB: Hace referencia al proceso que genera el documento. En la siguiente tabla se muestra como está definida la nomenclatura de los procesos:

Tabla 20. Nomenclatura de los procesos

PROCESO	ABREVIATURA
Gerencial	
Gestión gerencial	Ger
Misional	
Entregas express	Eex
Apoyo	
Gestión talento humano	Tal
Gestión Comercial	Cial
Gestión de Compras	Com
Gestión de recursos	Rec
Gestión de Calidad	Cal

Fuente: Autora

CC: Consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento. A continuación se presenta un ejemplo:

F-Cal-01: Hace referencia al formato (F) número uno (01), del proceso gestión de calidad (Cal).

8.3 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los procedimientos e instructivos, constarán de por lo menos las siguientes secciones:

- Encabezado
- **Objetivo:** Describe para que se crea el documento.
- **Alcance:** Áreas, productos, procesos en los que se aplica el documento, puede incluir el responsable y la frecuencia de aplicación.
- **Definiciones:** Corresponde a la explicación de las palabras que se relacionan en el procedimiento o que aplican en el proceso.
- **Desarrollo del procedimiento:** La descripción es el soporte textual de las actividades del procedimiento. Adicionalmente, cada una de estas actividades menciona el responsable y los documentos o registros.

Formatos: Serán de libre diseño y deben contener el logo de la empresa, nombre del documento, código y versión. Deben contener todos los elementos o los espacios para diligenciar la información que se quiere registrar. Adicionalmente, deben llevar la firma de quien autoriza si es necesario, por ejemplo cuando se va a realizar una compra, cuando se realiza un requerimiento de compra.

Control de documentos de origen externo: se maneja un formato llamado listado maestro de documentos externos F-Cal-05 donde se debe relacionar: Nombre del documento, Ubicación, responsable por la actualización, última edición y fecha. (Ver Anexo 22).

Control de documentos internos: para llevar el control de los documentos internos de la organización, se diligenciará el formato listado maestro de documentos internos F-Cal-02, el cual está bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad y especifica el nombre del documento entregado. (Ver Anexo 23).

Control de registros: Los registros son los formatos y documentos diligenciados por la organización. El control de registros se realizara por medio del formato listado de control de Registros F-Cal-04, elaborado bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008. (Ver Anexo 24).

8.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

La norma NTC ISO 9001:2008, establece que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener unos procedimientos obligatorios y documentados que detallen la manera como se deben realizar las actividades.

Según se consideran en la norma ISO 9001:2008 los procedimientos mandatorios son: elaboración y control de documentos y registros, control de servicio no conforme, procedimiento de acciones correctivas, preventivas y procedimiento de auditorías internas.

➤ Procedimiento control de documentos y registros

Para la implementación de este procedimiento se tuvo en cuenta las siguientes características de los documentos:

- Una vez hayan sido redactados se deben aprobar.
- Se debe realizar una revisión por una persona responsable y actualizarlos cuando sea necesario.

- Se debe determinar su vigencia, es decir, determinar cuándo han sido sometidos a revisión y especificar los cambios que se hayan realizado.
- Debe estar presente y disponible en los lugares de uso de las versiones actualmente vigentes.
- De origen externo deben identificarse y distribuirse adecuadamente.

Para la elaboración de los registros se tuvo en cuenta que estos estuvieran correctamente identificados, su disponibilidad, las condiciones de archivo adecuadas, así como el tiempo mínimo de archivos durante el cual deben estar disponibles. (Ver anexo 25)

- **Procedimiento control de servicio no conforme**

Para ENDESA EXPRESS S.A.S este procedimiento es de gran importancia ya que la política de calidad establecida hace énfasis en logro de la satisfacción del cliente, de tal forma el servicio prestado al cliente no debe realizarse incumpliendo los requisitos.

Se creó e implementó un formato de servicio no conforme (ver anexo 27) con el fin de registrar la información.

Para ver el procedimiento control de servicio no conforme, referirse al anexo 26.

- **Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora**

El procedimiento es de gran importancia ya que identifica como surge la necesidad de establecer una acción preventiva y correctiva, así mismo el posterior control de que deben tener estas acciones.

La necesidad de emprender y ejecutar acciones correctivas se dan cuando surgen:

- Quejas de clientes

- Problemas con proveedores
- Casos de no conformidad
- Mantenimiento o reparaciones
- Informes de auditoría

La necesidad de emprender y ejecutar acciones preventivas se dan cuando surgen:

- Porcentajes de retraso y ausencia de personal
- Informes de los servicios
- Resultados de encuestas a clientes

Para ver procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, referirse al anexo 28.

Se creó e implemento un formato para registrar acciones correctivas preventivas y de mejora (ver anexo 29).

➤ **Procedimiento de auditoría**

Las actividades que surgen en el procedimiento de auditorías son:

- Inicio de la auditoría
- Revisión de la documentación
- Preparación de las actividades de la auditoría
- Realización de las actividades de auditoría
- Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría
- Finalización de la auditoría
- Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

Procedimiento (Ver anexo 30).

8.5 MANUAL DE FUNCIONES

Se hizo una reorganización del organigrama vigente de la organización, actualizando los cargos. Posteriormente se procedió a la elaboración del manual de funciones y perfiles de la organización.

La elaboración del manual de funciones se llevó a cabo con ayuda de la Directora administrativa, Directora de mercadeo y Directora de logística. Una vez elaborado, se sometió a revisión por parte del gerente de la organización, quien lo aprobó para luego socializarse y darse a conocer a todo el personal que labora en ENDESA EXPRESS S.A.S. (Ver anexo 13).

8.6 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad describe el alcance, misión, visión, las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad, el mapa de procesos, caracterizaciones de los procesos y sus interacciones, como también los documentos asociados y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

Para la elaboración del manual de calidad, se realizó una reunión donde participó el gerente, asesor externo de calidad y practicante de calidad, se revisaron todos los numerales del manual de calidad y posteriormente fue aprobado por la gerencia y socializado a los responsables de cada proceso. (Ver anexo 20).

9. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Al finalizar los procesos de planificación y documentación del sistema, se inició la etapa de implementación bajo la responsabilidad de la Dirección general, los líderes de cada uno de los procesos de la empresa y el autor del proyecto.

Teniendo en cuenta que un proyecto de estas características involucra a todo el personal de la empresa, resulta importante e indispensable realizar jornadas de sensibilización y capacitación con el objetivo de documentarlos sobre el tema de calidad, aclarando el papel de cada uno en el proceso y sus responsabilidades.

9.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Esta etapa es catalogada como una de las más importantes en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, ya que su principal objetivo es que el personal de la empresa de ENDESA EXPRESS S.A.S sea consciente de que la correcta realización de sus funciones será un factor de gran importancia, ya que dará cumplimiento a los requisitos estipulados por el cliente y la norma NTC ISO 9001:2008.

A continuación se puede observar imágenes de las capacitaciones realizadas en ENDESA EXPRESS S.A.S.

Imagen 3. Capacitaciones al personal de la organización





Fuente: Autora

9.1.1 Planificación de las capacitaciones. Se elaboró un programa de capacitaciones, con el fin de involucrar al personal en la nueva filosofía que la empresa tomó y garantizar la participación de todo el personal en la implementación. El propósito de las reuniones fue:

- Brindar el conocimiento y la formación sobre la norma NTC ISO 9001:2008 así como sus requisitos básicos.

- Responder a las necesidades de formación y divulgación de la documentación, para asegurar su adecuado entendimiento y diligenciamiento dentro de las actividades realizadas por la organización.
- Facilitar el entendimiento del sistema de gestión de calidad, su importancia y los beneficios que genera a la organización.

Las capacitaciones fueron dirigidas por el asesor externo inicialmente y posteriormente por el autor del proyecto.

Los temas de estas capacitaciones se describen en la siguiente tabla:

Tabla 21. Etapas de capacitación

ETAPA	TEMAS	CARGO(S)	OBJETIVOS
SENSIBILIZACIÓN	Conceptos básicos de calidad, norma ISO 9001:2008	Todo el personal de la empresa.	Despertar en el personal la cultura de la calidad encaminada al cumplimiento de requisitos de la NTC ISO 9001:2008.
	Fundamentos del SGC basado en la NTC ISO9001:2008	Todo el personal de la empresa.	Dar a conocer los conceptos básicos de la norma ISO 9001:2008.
	Presentación de la política y objetivos de calidad.	Todo el personal de la empresa.	Inculcar en todo el personal la importancia del conocimiento de la visión, misión y la política de calidad de la organización.
DOCUMENTACIÓN	Procedimiento de control de documentos y registros.	Gerente, Director de mercadeo, Director administrativo y de personal, Director de logística.	Dar a conocer a los líderes de los procesos la forma de elaborar y diligenciar la documentación y los formatos de cada uno de estos.

ETAPA	TEMAS	CARGO(S)	OBJETIVOS
	Elaboración de indicadores de la gestión de los procesos.	Gerente, Director de mercadeo, Director administrativo y de personal, Director de logística.	Hacer que el personal conozca el manejo, la creación y el análisis de resultados de indicadores de gestión.
	Elaboración del mapa de procesos y caracterizaciones de los procesos.	Gerente, Director de mercadeo, Director administrativo y de personal, Director de logística.	Dar a conocer el mapa de procesos y las caracterizaciones de los mismos.
	Jornadas de revisión documental donde se aclaran las dudas sobre la estructura de los documentos. (Procedimientos, manuales, formatos, caracterizaciones).	Responsables de todos los procesos	Presentar ante el comité de calidad los diferentes tipos de documentos que hacen parte del SGC.
IMPLEMENTACIÓN	Socialización del sistema, reporte de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Responsables de todos los procesos	Sensibilizar a todo el personal en el manejo rutinario de los procedimientos, reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
	Talleres de trabajo: manejo de formatos, reporte de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos.	Responsables de todos los procesos	Socializar al personal acerca del buen manejo de los formatos, procedimientos, reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora al mantenimiento de SGC.

ETAPA	TEMAS	CARGO(S)	OBJETIVOS
	Auditoría interna	Gerente, Director de mercadeo, Director administrativo y de personal, Director de logística.	Dar a conocer al personal la finalidad de las auditorías de calidad y el valor que generan al permitir evaluar la implementación del sistema.
	Análisis de resultados	Gerente, Director de mercadeo, Director administrativo y de personal, Director de logística.	Concientizar a los colaboradores y darles a conocer que ellos pueden desempeñar el papel de auditores internos y así asegurar el mantenimiento del SGC en la organización.

Fuente: Autora

Además de las capacitaciones consignadas en la tabla durante todo el proceso, se realizaron capacitaciones en:

- Servicio al cliente, dirigida por la Directora de mercadeo.
- Capacitaciones operativas referentes al entrenamiento de prestación del servicio.

Para la sensibilización se diligenció un formato de asistencia a capacitación (ver Anexo 31) para la validación de la capacitación.

9.1.2 Resultados de las capacitaciones. Se diseñó una evaluación, donde cada colaborador diligenciaba un cuestionario con el fin de medir la eficacia de las capacitaciones (ver anexo 32).

Según los resultados, se obtuvo un porcentaje de participación del 91,5% del total del personal que hace parte de la organización, resultando satisfactorio en la finalización de esta etapa, creando el compromiso de seguir el proceso de capacitación por parte del coordinador de calidad.

La información suministrada en las capacitaciones demuestra haber tenido una eficacia en la acogida y entendimiento por parte del personal, dados los resultados arrojados por dicha medición. (Ver anexo 33)

9.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Se llevó a cabo la socialización de los documentos aprobados por la Dirección General de la organización.

Por medio de charlas, se instruyó a todo el personal de la empresa sobre el manejo y adecuado diligenciamiento de los formatos del sistema y se brindó apoyo en el manejo del análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas. Los líderes de cada proceso tienen la responsabilidad de entregar a las personas involucradas en la ejecución de los procesos, los procedimientos e información pertinentes para el desarrollo de las mismas.

Después de la socialización, se realizó el acompañamiento al personal de la organización para que se ejecutara el sistema de Gestión de Calidad de la empresa, conforme a las disposiciones planificadas.

La etapa de acompañamiento se realizó por medio de visitas a las diferentes áreas, para verificar el cumplimiento de los procedimientos, revisando los formatos y comprobando que estaban correctamente diligenciados, analizando las acciones correctivas que se habían presentado y con esto, se definieron las no conformidades. (Ver listado de asistencia a reuniones anexo 8).

El control de asistencia a las capacitaciones se llevó a cabo gracias a la información registrada en el formato de control de asistencia a capacitación, que arrojó satisfactorios resultados de asistencia del personal de la organización.

9.3 MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el objetivo de conocer la percepción y aceptación del cliente en ENDESA EXPRESS SAS, se mide el indicador de satisfacción del cliente mensualmente. La medición se realizó con una encuesta de satisfacción del servicio F-Cial-01, teniendo en cuenta aspectos tales como: tiempos de entrega, amabilidad del personal, productos entregados a conformidad, apoyo de los empleados a solucionar dificultades, cumplimiento de necesidades y expectativas, precio adecuado de cobro.

Al tabularse las encuestas, se encontraron resultados como: fortalezas y debilidades, aspectos a mejorar, dando lugar a la realización y formulación de estrategias para así dar solución a estos aspectos y lograr una mejor percepción del cliente.

Se aplicaron encuestas en el mes de marzo, abril, mayo, junio y julio.

En las tablas No. 20, 21, 22 y 23 se pueden observar los resultados de las encuestas del mes de marzo, abril, mayo y junio respetivamente:

Tabla 22. Tabulación encuestas de satisfacción mes de marzo

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Tiempos de entrega	38	3,18	80%	79,61%
Amabilidad del personal	38	3,63	80%	90,79%
Productos entregados a conformidad	38	3,37	80%	84,21%

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Apoyo de los empleados en solucionar las dificultades	38	3,42	80%	85,53%
Cumplimiento de necesidades y expectativas	38	3,37	80%	84,21%
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado	38	3,61	80%	90,13%
Resultado		3,43	80%	85,75%

Fuente: Autora

Tabla 23. Tabulación encuestas de satisfacción mes de abril

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Tiempos de entrega	49	3,33	80%	83,16%
Amabilidad del personal	49	3,67	80%	91,84%
Productos entregados a conformidad	49	3,57	80%	89,29%
Apoyo de los empleados en solucionar las dificultades	49	3,65	80%	91,33%
Cumplimiento de necesidades y expectativas	49	3,57	80%	89,29%
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado	49	3,57	80%	89,29%
Resultados		3,56	80%	89,03%

Fuente: Autora

Tabla 24. Tabulación encuestas de satisfacción mes de mayo

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Tiempos de entrega	27	3,41	80%	85,19%
Amabilidad del personal	27	3,56	80%	88,89%
Productos entregados a conformidad	27	3,41	80%	85,19%
Apoyo a los empleados en solucionar las dificultades	27	3,30	80%	82,41%
Cumplimiento de necesidades y expectativas	27	3,37	80%	84,26%

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado	27	3,15	80%	78,70%
Resultados		3,36	80%	84,10%

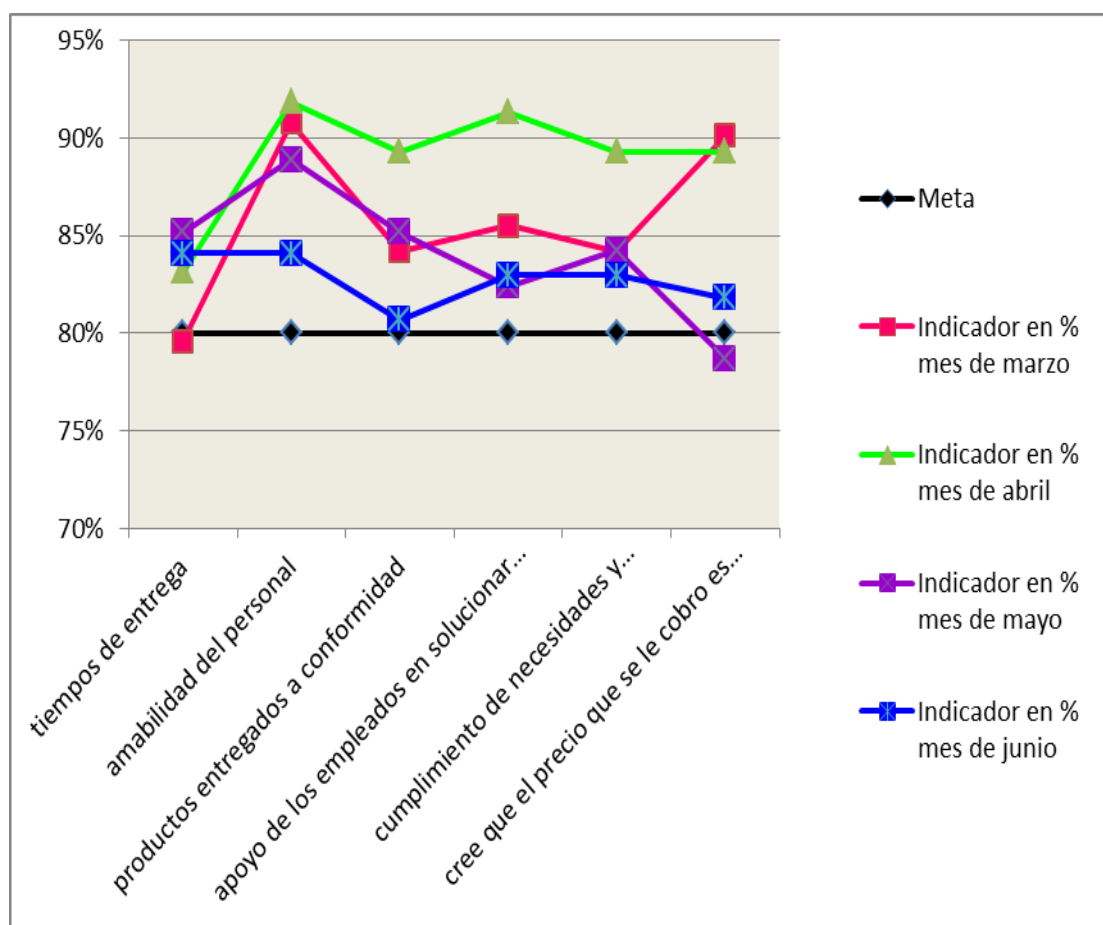
Fuente: Autora

Tabla 25. Tabulación encuestas de satisfacción mes de junio

Pregunta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Tiempos de entrega	22	3,36	80%	84,62%
Amabilidad del personal	22	3,36	80%	88,94%
Productos entregados a conformidad	22	3,23	80%	83,17%
Apoyo a los empleados en solucionar las dificultades	22	3,32	80%	85,10%
Cumplimiento de necesidades y expectativas	22	3,32	80%	85,10%
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado	22	3,27	80%	87,98%
		3,31	80%	85,82%

Fuente: Autora

Gráfica 4. Indicador de satisfacción de los clientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio.



Fuente: Autora

Se observa en la gráfica 4 el cumplimiento de satisfacción de clientes en todos los meses enunciados anteriormente, ya que supera la meta del 80%, pero se implementaron planes de acción para los tiempos de entrega y para el cobro del servicio ya que obtuvieron resultados por debajo de la meta propuesta. A continuación se exponen los planes de acción que se implementaron en la empresa.

- Contratar más personal (facilitadores)

- Los domicilios que se entreguen después de 30 min, después de haber recogido el servicio, el valor del servicio será asumido no por el cliente sino por el facilitador.
- Crear e implementar un formato para realizar telemarketing, con el fin de que la Directora comercial realice las respectivas llamadas a los clientes y hacer un seguimiento a precios cobrados por los facilitadores, en caso de que los facilitadores estén cobrando más dinero al que se encuentra definido actualmente en la lista de precios, se hablará con el facilitador dándole a conocer su falta y tomando medidas correctivas (brindar capacitación para corregir esta falta).

9.4 ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Se creó y se implementó el formato, se recibieron quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y se registraron en el F-Cial-02 (ver anexo 24). A continuación se presentan las tabulaciones del mes de marzo y posteriormente las del mes de junio para realizar una comparación desde el inicio de la implementación hasta el final de la implementación.

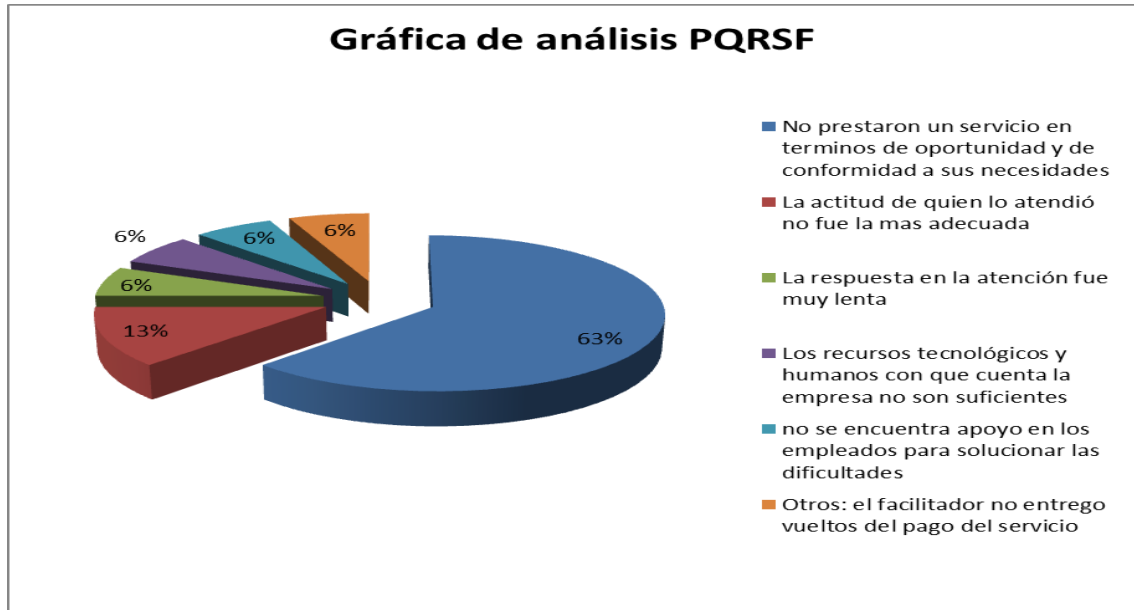
Tabla 26. Tabulación PQRSF

Quejas mes de febrero	Número de quejas
No prestaron un servicio en términos de oportunidad y de conformidad a sus necesidades	10
La actitud de quien lo atendió no fue la más adecuada	2
La respuesta en la atención fue muy lenta	1
Los recursos tecnológicos y humanos con que cuenta la empresa no son suficientes	1
No se encuentra apoyo en los empleados para solucionar las dificultades	1
Otros: el facilitador no entregó vouchers del pago del servicio	1
Total	16

Fuente: Autora

En la siguiente gráfica se puede observar el análisis de PQRSF del mes de febrero.

Grafica 5. Análisis PQRSF mes de febrero



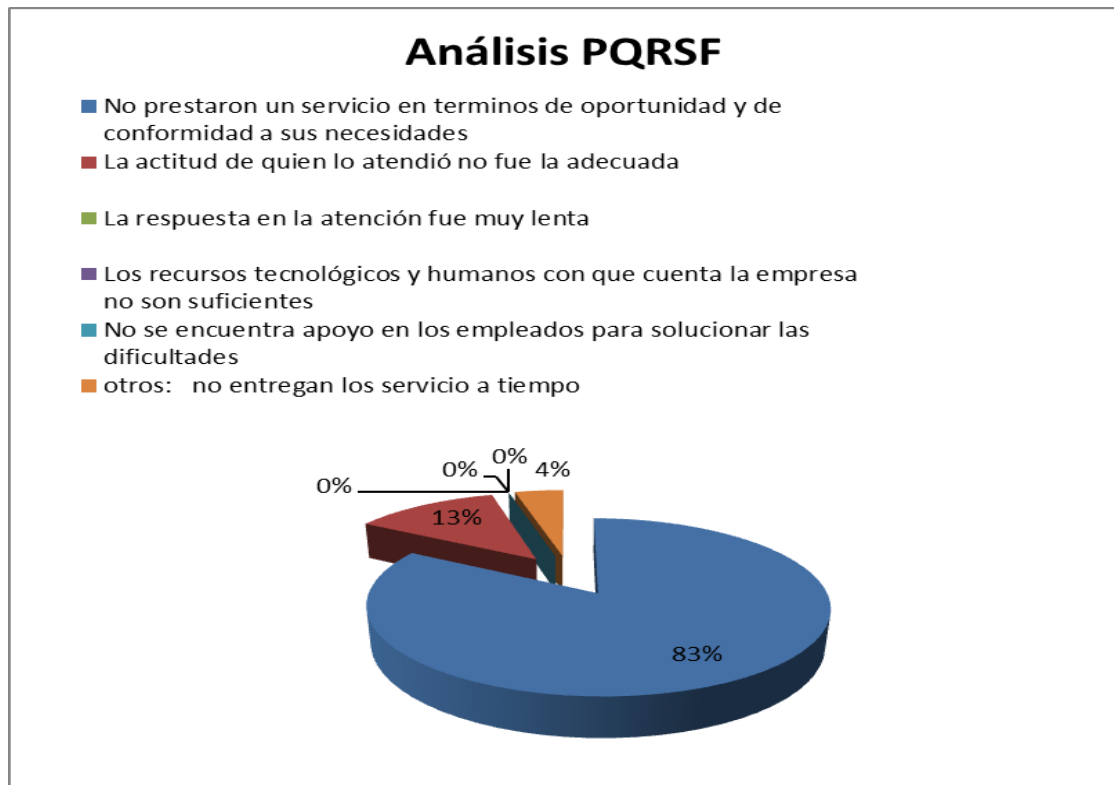
Fuente: Autora

Tabla 27. Análisis PQRSF mes de junio

Quejas mes de Junio	Número de quejas
No prestaron un servicio en términos de oportunidad y de conformidad a sus necesidades	20
La actitud de quien lo atendió no fue la adecuada	3
La respuesta en la atención fue muy lenta	0
Los recursos tecnológicos y humanos con que cuenta la empresa no son suficientes	0
No se encuentra apoyo en los empleados para solucionar las dificultades	0
Otros: no entregan los servicio a tiempo	1
Total	24

Fuente: Autora

Gráfica 6. Análisis PQRSF mes de junio



Fuente: Autora

En la tabulación de quejas y reclamos se puede observar que el cliente se queja porque los facilitadores no prestan un servicio en términos de oportunidad y de conformidad a sus necesidades en un 83%, cifra bastante alta, esto quiere decir que hay demoras en las entregas, demoras en las recogidas de los productos, entregas de productos en mal estado, los facilitadores están recibiendo más de un servicio. Además se observa que se recibieron más quejas de febrero a junio, esto puede ser debido a que el personal al principio de la implementación del SGC no registraba todas las quejas, ya después del proceso de implementación el personal ya adquirió una cultura y se acostumbró a registrar todas las quejas que se generaban.

Se implementó el siguiente plan de acción:

- Los facilitadores no pueden recibir más de un servicio, es decir recibieron un servicio fueron a realizarlo y hasta que no terminen de realizar el servicio no pueden recibir el siguiente.
- los domicilios que se entreguen después de 30 min, después de haber recogido el servicio, el valor del servicio será asumido no por el cliente sino por el facilitador.
- Se realizaron capacitaciones de servicio al cliente a los facilitadores.
- Se realizaron charlas informativas a los facilitadores, dándoles a conocer las quejas frecuentes, las fallas que tienen a la hora de realizar el servicio, con el fin de mejorar el servicio y lograr una mayor satisfacción del cliente.
- En el formato de quejas se registra el nombre del facilitador que ocasionó la queja y este registro se tendrá en cuenta para la evaluación de desempeño de los facilitadores y se tomarán las respectivas medidas.

10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La evaluación del SGC es parte fundamental, pues constituye una herramienta organizacional que permite determinar en qué grado se están cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la eficacia del sistema y el compromiso con la mejora continua. La evaluación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad comprende la realización de dos auditorías internas y la revisión por la dirección.

10.1 AUDITORÍAS

“Una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría”. El objetivo final de una auditoría de calidad es, con base en evidencias, determinar la conformidad de un Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 e identificar oportunidades de mejora.

10.2 PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

La Dirección General de ENDESA EXPRESS SAS, contrató para la gestión del programa de auditorías al Ingeniero Comercial Andrés Jaimes Angarita Asesor Externo de Calidad de la consultoría GF.

Las responsabilidades establecidas fueron orientadas a cumplir con los siguientes objetivos:

- Definir, desarrollar, revisar, efectuar seguimiento y optimizar el programa de las auditorías planeadas.

- Disponer de los recursos necesarios para asegurar el desarrollo del SGC, incluido el recurso humano competente y comprometido para asegurar las labores relacionadas con el mismo.
- Realizar los análisis pertinentes para los hallazgos de las auditorías y realizar sus respectivas acciones correctivas.

10.2.1 Desarrollo de la auditoría interna. Las actividades realizadas desde el inicio hasta el final de la auditoría interna en la ENDESA EXPRESS SAS, fueron los siguientes:

1. Inicio de la auditoría
2. Revisión de la documentación
3. Preparación de las actividades de auditoría.
4. Realización de la auditoría.
5. Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría.
6. Finalización de la auditoría.

- **Planeación**

Designación del líder del equipo auditor

Se designa al asesor externo de calidad Andrés Jaimes Angarita como líder del equipo auditor, por acreditar la mayor experiencia y formación en la realización de auditorías internas.

Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría.

Los objetivos de la auditoría fueron definidos por la Dirección, en relación con lo que realmente se quería lograr con ésta.

El alcance se definió entre la Dirección General de la organización y el comité de calidad. Describió los procesos a auditar, auditor asignado, fechas y horas específicas de la auditoría y algunas recomendaciones pertinentes para el momento indicado.

Determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría se estableció según los siguientes ítems:

- ✓ Disponibilidad de recursos físicos y demás pertinentes para esta labor.
- ✓ Disponibilidad de todo el equipo auditor
- ✓ Cooperación del auditado
- ✓ Disponibilidad del tiempo para la auditoría frente a las demás labores de la organización.
- ✓ Involucrar a las personas que de una u otra manera hacen parte del cumplimiento de los objetivos de los procesos.
- ✓ Comunicar al líder de proceso la importancia de tener a la mano todos los documentos pertinentes a este, pues serian de gran ayuda en el momento de la auditoría.

Establecimiento del contacto inicial con el auditado:

El líder auditor realizó la introducción de manera formal con los auditados.

La reunión inicial tuvo los siguientes objetivos:

- ✓ Establecer los canales de comunicación con el representante del proceso auditado.
- ✓ Comunicar la metodología de autoridad para llevar a cabo la auditoría.
- ✓ Brindar instrucciones sobre las fechas, la metodología.
- ✓ Solicitar acceso a los documentos pertinentes.

➤ **PREPARACIÓN**

Preparación del plan de auditoría

Se consignaron en el plan de auditorías las diferentes actividades establecidas por la Dirección General de la organización, el equipo auditor y el auditado.

Después de haber definido los detalles, el plan de auditoría se entregó al auditor y a los auditados. (Ver anexo 34).

10.2.2 Resultados de la auditoría. Los resultados obtenidos en la auditoría son los siguientes:

❖ Fortalezas del sistema de gestión de calidad

- ✓ Los valores inculcados en el personal de la organización, que permiten la buena disposición en la adaptación de los cambios de mejora realizados en el SGC.
- ✓ El apoyo por parte de la Dirección General de la organización, en la asignación de recursos necesarios para todo lo relacionado con el SGC.
- ✓ Perseverancia en el avance del proceso de documentación e implementación del SGC.
- ✓ Asesoramiento y acompañamiento del autor del proyecto.

❖ Aspectos por mejorar

Cambio de actitud por parte de algunos empleados de la organización que se resisten a seguir los diferentes procedimientos establecidos en el SGC a la hora de diligenciar los diferentes formatos establecidos por los procesos de la organización.

❖ Hallazgos de la primera auditoría

Ver informe de auditorías Anexo 35.

❖ Planes de mejora

De acuerdo a cada uno de los hallazgos que se encontraron en la primera auditoría, se elaboró un plan de mejora en el cual se establecieron acciones correctivas para eliminar aquellas no conformidades que se encontraron en la realización de la auditoría.

En la tabla No. 28 se presentan una lista de las no conformidades encontradas en la realización de la primera auditoría en la empresa ENDESA EXPRESS S.A.S con sus respectivas acciones tomadas.

Tabla 28. Plan de mejoras primera auditoría.

Numeral	No conformidad	Acción tomada	tipo de acción	Responsable
4.2.4	se evidenció que en los diseños de los formatos de registro hay campos que se dejan de diligenciar	evaluar cada uno de los formatos de registro para identificar que campos están omitidos y rediseñar aquellos que lo ameriten	Correctiva	Director administrativo y de personal
4.2.2	se evidenció la existencia de formatos de registros no citados en la documentación del sistema	Actualizar y organizar la documentación existente de la organización en proceso correspondiente indicando código y versión	Correctiva	Gerente y director administrativo
6.2.2	La persona responsable del proceso de talento humano no tenía al día el plan de capacitación.	Revisar que la Directora administrativa y de personal tenga al día y bien organizados los documentos y registros del plan de capacitación.	Correctiva	Director administrativo y de personal

Numeral	No conformidad	Acción tomada	tipo de acción	Responsable
6.2.1	se evidenció que en las evaluaciones de desempeño las personas no están estableciendo compromisos ni definiendo los aspectos por mejorar	Concientizar a las personas de la importancia de diligenciar bien los formatos ya que esto contribuye al mejoramiento continuo	Correctiva	Líderes de cada proceso
6.2.1	no se evidencian soportes como diplomas, certificados y formación en las hojas de vida	incluir en las hojas de vida los soportes necesarios	Correctiva	Director administrativo y de personal
7.4.1	se evidencia mal diligenciamiento en la selección y reevaluación de los proveedores en cuanto a las fechas ya que se encuentran mal registradas	modificar y actualizar las fechas de la selección y reevaluación de proveedores	Correctiva	Director administrativo y de personal
7.4.1	no se evidenció el envío de las cartas de la reevaluación a cada uno de los proveedores	Sensibilizar a la persona encargada del proceso de compras para que realice adecuadamente sus funciones y no olvidar ningún registro del SGC.	Correctiva	Director administrativo y de personal
7.4	no se evidencia que las órdenes de compra se elaboran para todas las compras realizadas incumpliendo así el procedimiento P-Com-01	Reportar la novedad que se ha presentado en la auditoría y comunicar al responsable del proceso las medidas que se deben tomar de ahora en adelante que estuviesen incumpliendo con el procedimiento	Correctiva	Director administrativo y de personal

Fuente: A partir del informe de auditoría realizado por el auditor externo Andrés Angarita.

❖ OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Modificar la interpretación de los resultados de las evaluaciones de desempeño es decir que los intervalos de calificación queden de la siguiente manera: excelente (90-100); bueno (70-89); regular (60-69); deficiente (0-59).
- Modificar el formato de manual de funciones incluyéndole casilla de otros requisitos
- Enviar carta con los resultados de las reevaluación de proveedores
- Hacer plan de mercadeo con el fin de buscar objetivos y estrategias comerciales para aumentar las ventas
- Diseñar formato para dejar evidencia de telemercadeo
- Crear correos institucionales para el envío de información comercial mejorando la imagen
- Modificar el formato de ficha técnica del cliente incluyéndole observaciones
- Incluir en el formato de control de visitas (el nombre de quien visita)
- Cambiar las sillas de las operadoras ya que son incómodas para realizar su labor.

10.3 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

10.3.1 Resultados de la auditoría. Los resultados obtenidos en la auditoría son los siguientes:

▪ Fortalezas del sistema de gestión de calidad

- ✓ La visión de la empresa por abrir nuevas sucursales
- ✓ Las estrategias comerciales que ha venido adelantando la empresa para mejorar las ventas
- ✓ La buena imagen que ha tenido la empresa en cuanto a los resultados de la satisfacción del cliente.

- ✓ Los procesos de la organización se están implementando eficazmente de acuerdo a los requisitos que exige la norma NTC ISO 9001:2008.
- ✓ El trabajo realizado y el grado de compromiso del comité de calidad de la organización en el desarrollo del SGC.
- ✓ El mejoramiento y adecuación de los sitios de trabajo tanto a nivel de infraestructura como de equipos, mejorando el ambiente laboral.

▪ **Aspectos por mejorar**

Se recomienda un mejoramiento en el manejo de la documentación como la actualización de los documentos tanto en el archivo general como el que se lleva en cada proceso.

Mejorar la documentación del personal como la hoja de vida, en el proceso de talento humano.

Ver plan de auditoría 2 (anexo 36).

▪ **Hallazgos de la segunda auditoría**

Ver informes de segunda auditoría anexo 37.

▪ **Planes de mejora**

De acuerdo con cada uno de los hallazgos que se encontraron en la segunda auditoría, se elaboró un plan de mejora en el cual se estableció acciones correctivas para eliminar aquellas no conformidades que se establecieron en la realización de la auditoría.

En la tabla No. 29 se presenta una lista de las no conformidades encontradas en la realización de la segunda auditoría.

Tabla 29. Plan de mejoras segunda auditoría

Numeral	No conformidad	Acción tomada	Tipo de acción	Responsable
7.4.1	El procedimiento de compras referencia una calificación del 70% en la selección y evaluación de proveedores y el formato no permite determinar esa calificación.	Modificar el procedimiento de compras para que exista trazabilidad con los formatos que se implementaron en el proceso de compras.	Correctiva	Director administrativo y de personal
7.4.3	No se evidencia las firmas de verificación de los productos comprados tal como lo establece el procedimiento	Revisar constantemente que las todas las órdenes de compra estén debidamente firmadas y verificadas, además concientizar al personal para que diligencie adecuadamente los formatos.	Correctiva	Gerente y Director administrativo
7.4.3	No se tiene definido con claridad quien aprueba y quien verifica las compras durante el proceso.	se realizó la modificación de aprobación y verificación de las compras, se definió que el gerente aprueba las compras y la directora administrativa las verifica	Correctiva	Director administrativo y de personal
7.4.1	No se tiene incluido en el listado de proveedores al proveedor del software utilizados en la prestación del servicio.	Actualizar listado de proveedores e incluir los proveedores faltantes.	correctiva	Director administrativo y de personal

Numeral	No conformidad	Acción tomada	Tipo de acción	Responsable
7.4.1	En el listado de proveedores faltan espacios por diligenciar como nombres de contacto y Nit de algunos proveedores	diligenciar los espacios faltantes en el listado de proveedores completando la información de cada proveedor	Correctiva	Director administrativo y de personal
6.3	No se han incluido los equipos de cómputo en el listado de programa de mantenimiento preventivo	incluir en el programa de mantenimiento preventivo todos los equipos de cómputo de la empresa y recordarle al personal que deben verificar que los documentos estén completos y debidamente diligenciados	Correctiva	Director administrativo y de personal
8.3	No se encontró registros de servicio no conforme del mes de mayo.	realizar una retroalimentación al responsable del proceso de prestación de servicio entrega express en el tema de servicio no conforme para que tenga claridad sobre este e inculcar que se hagan los registros respectivos de servicio no conforme	Correctiva	Director administrativo y de personal

Fuente: A partir de informe realizado por Andrés Jaimes Angarita Auditor externo

➤ **Oportunidades de mejora**

- Fortalecer a través de capacitaciones los conceptos relacionados a: Productos no conforme.

- Fortalecer la redacción de las acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procesos derivadas de los registros e indicadores. Así como el entrenamiento del personal para que haga su registro.
- Incluir la ley 1581 “protección de datos del consumidor” en el manual de calidad en el numeral donde se definen los requisitos legales.
- Involucrar clientes antiguos y realizarles toda la documentación del proceso comercial (ficha técnica del cliente).
- Realizar inspección a motocicletas.
- Fortalecer y documentar las respuestas dadas a los clientes producto de las quejas, reclamos y sugerencias hechas por los clientes.

10.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para dar cumplimiento al numeral 5.6 de la NTC ISO 9001:2008 se realizó una revisión por parte de la dirección en donde junto con el comité de calidad, el asesor externo del SGC de la organización y el autor del proyecto se reunieron con el fin de realizar una evaluación del SGC en el cumplimiento de los objetivos establecidos. Se expuso el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras y recomendaciones para las mejoras. (Ver anexo 38).

Las conclusiones de la reunión apuntan a mejorar la eficacia del SGC, siempre en pro de la mejora del servicio y sus procesos en relación con los requisitos del cliente.

Los resultados de la reunión fueron:

- La política y los objetivos de calidad son adecuados al propósito de la organización.
- El sistema requiere mayor compromiso organizacional para el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto. Se deben realizar mejoras en el desempeño de los distintos procesos organizacionales.

- Existe la necesidad de sensibilizar al personal para poner en marcha en la organización la cultura de identificación de fallas y reporte de acciones preventivas y correctivas.
- Se deben respetar las propuestas de mejora de la primera auditoría, corrigiendo las no conformidades.
- El Sistema de Gestión de Calidad esta implementado en su totalidad haciendo énfasis a todos los procesos que compone la organización.
- Hacer énfasis en las debilidades que se arrojaron en la segunda auditoría, para así poder mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de ENDESA EXPRESS S.A.S.
- Posterior a las dos auditorías internas el paso a seguir es realizar la solicitud ante Icontec para empezar el proceso de certificación en la NTC ISO 9001:2008 para ENDESA EXPRESS S.A.S.

11. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

La auditoría de certificación es una auditoría externa de tercera parte, es decir, una auditoría realizada por un ente ajeno a la empresa u organización que está siendo auditada.

El objetivo de la auditoría de certificación es que, a través de un ente acreditado, se certifique que el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de esta manera se brinda la confianza a los clientes y demás partes interesadas de que la empresa cuenta con un sistema de gestión orientado a cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes.

La auditoría de certificación tuvo los mismos pasos preliminares realizados en la auditoría interna, es decir, se elaboró el plan de auditoría y reunión de apertura, fue realizada por ICONTEC y tuvo como auditor líder a Ricardo González y al experto técnico Nelson Javier Angarita, en el anexo 39 se presenta el itinerario seguido durante la auditoría de certificación.

11.1 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Los resultados de la auditoría se presentan en tres categorías: no conformidades mayores, no conformidades menores, aspectos relevantes y oportunidades de mejora.

Se detectó 1 no conformidad menor y se realizó su respectivo plan de acción (ver anexo 40).

➤ **Oportunidades de mejora:**

Proceso Gerencial:

- Realizar planeación de presupuesto.

Proceso comercial:

- Diseñar una tabla de precios a la tarifa de los tiempos de los facilitadores.
- Hacer seguimiento de encuestas de satisfacción a clientes por lo menos de 25 clientes diarios.
- Diseñar un indicador para nuevos clientes crédito, es decir un indicador que mida la meta de conseguir nuevos clientes para la empresa.

Proceso de compras:

- Ajustar el formato de requerimiento de compras F-Com-05.
- Especificar en la carta que se envía a los proveedores informándoles las causas por las cuales presentan calificación baja en el criterio evaluado.

Proceso misional entrega express:

- Incluir en el procedimiento de entrega express cuál es el peso máximo de los productos a transportar y las zonas donde se presta el servicio.
- Diseñar un indicador para los servicios que se realizan ya que es muy variable.
- Actualizar formato control del servicio F-Eex-01.
- Diseñar un protocolo de saludo de los facilitadores hacia los clientes.
- Ajustar el formato de servicio no conforme F-Cal-13, incluyendo un espacio para el nombre del facilitador.

Proceso Talento humano:

- Ajustar el formato de inducción al personal.
- Revisar que todas las hojas de vida que han ingresado desde el mes de febrero del 2013 tengan el formato de inducción del personal debidamente diligenciado.

- Incluir más habilidades en el manual de funciones e incluirlas también en la evaluación de desempeño para que sean evaluadas.
- Realizar seguimiento a las capacitaciones que se realizan.
- Ajustar el manual de funciones de los facilitadores incluyendo un espacio para registrar otros requisitos como el modelo de la moto, cilindraje y propiedad de la moto.

Proceso Gestión de Recursos:

- Tener al día los soportes de la camioneta.
- Realizar copia de seguridad a todos los equipos de la empresa.

Proceso de gestión de calidad:

- En los informes de auditoría colocar los numerales de la norma que se citen.
- Complementar habilidades del auditor interno en el manual de funciones.
- Revisar que el personal tenga las versiones actualizadas de los documentos.

11.2 CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría finaliza con la reunión de cierre y presentación de resultados en el cual se exponen los hallazgos encontrados en la auditoría y se presenta, de manera preliminar, el informe de auditoría.

De acuerdo con los hallazgos encontrados, el equipo auditor emitió un concepto favorable para la otorgación ISO 9001:2008 para la empresa. (Ver anexo 41)

12. ACTIVIDADES DE MEJORA

Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se realizaron las siguientes mejoras:

- Se creó una carta de bienvenida al cliente con toda la información referente a la empresa y entregarla a la hora de cerrar un contrato o negociación con el cliente. (Ver anexo 42).
- Se diseñó e implementó un formato de visita a clientes para llevar un control de las visitas comerciales que se realizan en la empresa (ver anexo 43).
- Se implementó una póliza de seguros para los contratos con clientes crédito con el fin de brindar más confianza al cliente.
- Se diseñó un plan de mercadeo para la empresa. (Ver anexo 44).
- Se diseñó la carta de reevaluación a proveedores con el fin de que cada proveedor se informe de que la empresa está implementando un SGC y por lo tanto van a ser evaluados en unos criterios definidos por la organización (Ver anexo 45).
- Se realizaron convenios con parqueaderos centrales de la ciudad con el fin de que los facilitadores puedan parquear fácilmente y prestar un buen servicio.

Solo podrán ser utilizados por los facilitadores que presenten el carnet de identificación de ENDESA EXPRESS S.A.S.

- Se creó un carnet con el fin de que los facilitadores se identifiquen y con este puedan tener acceso a los parqueaderos convenidos. Este carnet tendrá un valor de \$5000, este valor lo tendrán que cancelar todos los facilitadores mensualmente para poder tener servicio de parqueadero convenidos.
- Se adquirió un celular BlackBerry con el fin de que los clientes puedan pedir los servicios por pin o whatsapp.

- Se creó un kit que contiene una carpeta plastificada, lapicero, libreta de anotaciones, este kit se va a vender a cada facilitador en un precio de \$5000, es obligación para todos los facilitadores tenerlo para poder realizar su labor ya que en ocasiones los facilitadores no tienen donde anotar los servicios y se les olvida la información dada por la operadora y llaman nuevamente a pedir información del servicio esto hace que la operadora pierda tiempo de sus labores.
- Se mandaron a diseñar unos uniformes para los facilitadores con el fin de dar una nueva imagen a la empresa ante los clientes (esta actividad se encuentra en proceso).
- Se implementó la técnica de las 9's de la calidad en la empresa y en cada uno de los puestos de trabajo, para esto se realizó una jornada de capacitación entregando un folleto (ver anexo 46), con la información referente a las 9'S.

La realización de las jornadas se evidencia en las imágenes números 5, 6, 7, 8 y 9 (ver listado de capacitaciones anexo 9).

- Se diseñó e implementó un formato para realizar inspecciones a las motos con cuales se presta el servicio, estas inspecciones se realizarán cada tres meses, esto se realizó con el fin medir y dar cumplimiento a los requisitos legales de la empresa (ver anexo 47).

Imagen 4. Cambio de imagen de la oficina de ENDESA EXPRESS S.A.S



Fuente: Autora

Imagen 5. Jornada de las 9'S de la calidad puesto de trabajo directora administrativa



Fuente: Autora

Imagen 6. Después de la jornada de 9'S



Fuente: Autora

Imagen 7. Puesto de trabajo directora de mercadeo antes de aplicar las 9'S



Fuente: Autora

13. DIAGNÓSTICO FINAL SEGÚN LA NTC ISO 9001:2008

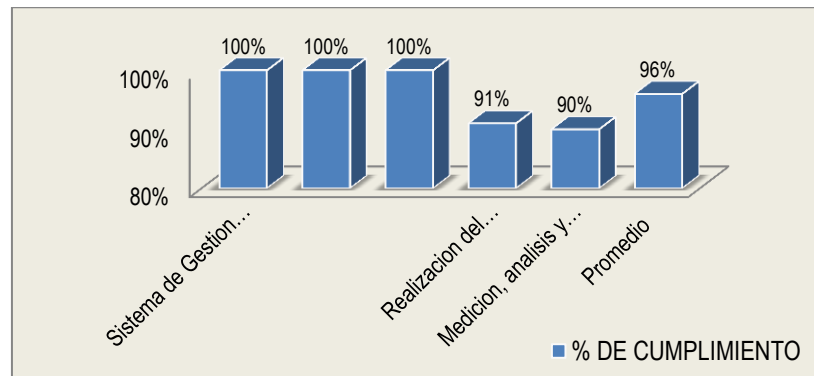
Al finalizar la evaluación del sistema de gestión de calidad se realizó un diagnóstico final (se utilizó la misma lista de chequeo utilizada en el diagnóstico inicial contemplada en el anexo 18) de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 arrojando los siguientes resultados presentados en la tabla 30 y en la figura No 9:

Tabla 30. Resumen de los resultados del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

NUMERAL	REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2008	% DE CUMPLIMIENTO
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	100%
5.	Responsabilidad de la dirección	100%
6.	Gestión de los recursos	100%
7.	Realización del producto/servicio	91%
8.	Medición, análisis y mejora	90%
Promedio		96%

Fuente: Autor

Gráfica 7. Cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008



Fuente: Autor

Al realizar el diagnóstico al SGC luego de la implementación, se encontró que la organización cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en un 96%, lo cual refleja el avance que se obtuvo desde el diagnóstico inicial realizado a la

organización, en donde cumplía tan solo con un 8% con los requisitos de la norma; siendo este último un resultado satisfactorio tanto para la organización, como para el autor del proyecto, ahora es tarea de la organización mantener y mejorar continuamente el sistema.

14. CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial realizado en ENDESA EXPRESS S.A.S permitió conocer el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 revelando aquellas fortalezas y debilidades permitiendo esto a su vez plantear las diferentes estrategias que permitieron a la organización proporcionar las bases para la construcción del Sistema de Gestión de Calidad.
- El compromiso de la alta dirección y del personal de la organización fue crucial desde el inicio de la implementación ya que facilitó tanto el logro de los objetivos planteados en el proyecto como su contribución al desarrollo de las estrategias, directrices y otorgamiento de los recursos necesarios para el desarrollo eficaz del proceso de implementación.
- Se logró diseñar para la empresa ENDESA EXPRESS S.A.S, un sistema de gestión de calidad acorde con las necesidades de los procesos direccionales, misionales y de apoyo según los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, generando evidencia de su cumplimiento.
- Se cumplieron los objetivos propuestos en cada etapa de capacitaciones del talento humano, fomentando sentido de pertenencia y de responsabilidad con la organización, asegurando la adecuada implementación del Sistema de Gestión y de esta manera un mejor servicio a sus clientes.
- La implementación del Sistema de Gestión de calidad en ENDESA EXPRESS S.A.S, aumenta el grado de competitividad en el mercado, frente a empresas que brindan el mismo tipo de servicios.

- La implementación del SGC, nos permitió lograr la certificación de calidad por parte del ente certificador ICONTEC bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008.

- La autora evidenció que uno de los factores más importante para lograr los objetivos propuestos y lograr la real implementación de un sistema de gestión, es el compromiso y la participación de las personas en la empresa.

- La importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimiento, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por éste, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ofrece beneficios comerciales a la empresa como: la posibilidad de ofrecer servicios a entidades gubernamentales y empresas que requieren que sus proveedores cuenten con sistemas de gestión de la calidad.

15. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir con la sensibilización y capacitación del personal involucrado en cada uno de los procesos de la organización, para de esta manera mantener la continuidad y eficacia del SGC, creando un buen ambiente laboral en la organización.
- Teniendo en cuenta que la motivación es uno de los principales factores que inciden en el nivel de desempeño y compromiso de los colaboradores de cualquier organización, se recomienda crear estrategias en pro de fortalecer en los trabajadores una actitud de interés suficiente como para orientar las actividades y su conducta hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Se recomienda hacer una planeación de presupuesto ya que facilita la utilización adecuada de los recursos, proporcionar eficiencia en las operaciones y ayudar a lograr una buena planeación.
- Fortalecer el proceso de revisiones periódicas por parte de los líderes de los procesos al Sistema de Gestión de Calidad para confirmar su eficaz funcionamiento y efectuar las mejoras necesarias.
- Debido a la continua rotación del personal se recomienda realizar capacitaciones permanentes de las actividades que se realizan en el Sistema de Gestión de Calidad con las inducciones.
- Para mantener la participación del personal de la organización en el Sistema de Gestión de calidad, es importante que se mantenga el compromiso de la Dirección General con el sistema.

- Establecer anualmente presupuestos para la calidad y para el mantenimiento del sistema, en los que se consideren las necesidades de capacitación, implementación de mejoras, asesorías externas, etc.

BIBLIOGRAFÍA

CHAPMAN, Alan. Análisis DOFA y análisis PEST. 11 p. Consultado el 22 de enero del 2013. Disponible en: <http://eduardoleyton.cl/apuntes/An%20E1lisis%20DOFA%20y%20an%20E1lisis%20PEST.pdf>

GIRONÉS, Xavier; MADRID, Daniel y VALLS Aida. Comparación de dos métodos de toma de decisiones multicriterio: MACBETH y PROMETHEE. Catalonia: Departament d'Enginyeria Informàtica i Matemàtiques Universitat Rovira i Virgili, 2008. 52 p. [consultado el 12 de enero de 2013]. Disponible en: http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=matriz+multicriterio+en+toma+de+decisiones&source=web&cd=1&ved=0CGEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdeim.urv.cat%2Frecerca%2Freports%2FDEIM-RR-08-004.pdf&ei=QwbVT6akNYiQ9QTizqW1Aw&usg=AFQjCNGktEkNJpmh53Vwv2opJ7FJL_EIJQ. Fecha de consulta: 3 de marzo de 2013.

ICONTEC. Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación/NTC ISO 9001:2008/ Tercera edición; 2010.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

RUEDA SERRANO, Jorge Andrés. Diagnóstico y mejoramiento de los procesos relacionados con la operación logística del área de depósito de la empresa Bavaria s.a. cervecera de Bucaramanga. Bucaramanga, 2008, 445 p. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Industrial de Santander. Facultad de ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios industriales y empresariales. Fecha de consulta: 4 de abril de 2013.

RUIZ-CANELA LOPEZ, José. La gestión por Calidad Total en la empresa moderna. Edición original. Madrid: RA-MA Editorial, 2004. 488 p.

SENA. Memorias curso virtual ISO 9001:2008.

ANEXOS

ANEXO 1. Listado de proveedores.

		LISTADO DE PROVEEDORES				Código: F-Com-01	
						Versión: 01	
NOMBRE / PROVEEDOR	NIT.	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TEL / CEL	CONTACTO	
Dispapeles S.A	860.028.580-260	Rollos de papel	Bucaramanga	Cra 23 No 33-48	6347076	Ferney Vera	
Multitintas INK	17.594.443-1	Recarga de cartuchos	Bucaramanga	Cra 33 No 48-109 local 125 c.c gratamira	6470457	Luis Francisco Niño	
Forrotec	30.341.621-6	Forros de las canastas	Bucaramanga	Clle 33 25_06	6343796	Luz Nelly Patiño Cardona	
Avantel S.A.S	830.016.046-1	Radios	Bucaramanga	Cra 33 No 47-41	6478020	Lorena Rueda	
Seguridad dossi & cia ltda	816003118-4	Equipos de seguridad	Bucaramanga	Clle 14 No 23-82 alamos	PBX (6) 32140909	Diana Ramirez	
Movistar	830.122.566-1	Celulares	Bucaramanga	Cra 33 No 44-68		Juan Pablo Mogollon	
Carisof publicidad	37.546.571-2	Facturas; talonarios para clientes a credito	Bucaramanga	Cl 61a No 16w-26	6947040	Pedro Sandoval Solano	
Futura	800.252.094-5	Diseño de publicidad volantes y vallas	Bucaramanga	cille 45 28-62	6430707	Nataly Gomez	
Mariluz Saavedra	30209298-6	Chalecos	Bucaramanga	Clle 50 No 17b-39	6523463	Mariluz Saavedra	
Papeleria al extremo	13.720.556-1	Paplería	Bucaramanga	clle 9 No 26A-58	6456538	Yamilieth Mantilla	
Manijas y accesorios	13.802.476-1	Manijas de virdrio	Bucaramanga	Cra 16 No 22-02	6300978	Benjamin Ardila Gomez	
AB plus ferreteria	91.507.533-2	Materiales	Bucaramanga	Clle 41 No 27A-12	6453801	Alexander Zabala Delgado	
Fernando Giraldo	13.432.332-1	Software para domicilios	Bucaramanga	Cl 104l No 5-23	6376690	Fernando Giraldo	
Centro mayorista Papelero	802.008.192-1	Paplería	Bucaramanga	Av Q/ seca 22-53	6347177	Eris paola Vega	
Almacenes Éxito	890.900.6089	Impresora	Bucaramanga	Cra 17 No 45- 77	6808888	Luis Navas	
Todo lo relacionado con el deporte	27.933.492-2	Uniformes Deportivos	Bucaramanga	Cl 33 No 21-92	6453967	Zoraida Moreno	
Car Lujos La 22	63.356.063-1	Bombillos H4 Pacaha P	Bucaramanga	Cl 22 No 18-64	3,116E+09	Nohora Constanza	

ANEXO 2. Diagnóstico inicial cuestionario de evaluación modelo EFQM

1	LIDERAZGO: Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan el logro de la misión y la visión, promueven valores necesarios para el éxito y los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados. Son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando es necesario, son capaces de reorientar la dirección de la organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.	1
1a	¿Han sido definidos la misión, visión, valores y principios éticos de la que conforman la "Cultura" de la Empresa, y han sido convenientemente divulgados a todos los empleados?	55
1b	¿Promueven los directivos de la Empresa el desarrollo, la puesta en marcha y la mejora continua de un Sistema de Gestión que permita, por medio de objetivos cuantificables, traducir la estrategia establecida y mejorar los resultados globales?	95
1c	¿Los directivos de la Empresa se involucran personalmente y mediante comportamientos adecuados dan ejemplo para garantizar el desarrollo, puesta en marcha y mejora continua del sistema de gestión de la organización?	95
1d	¿Se relaciona la Empresa con los diferentes actores de los procesos de Endesa, desarrollados para conocer sus necesidades y expectativas?	80
1e	¿Se promueven actividades que creen y refuercen una cultura de Excelencia entre las personas de la Empresa?	95
1f	¿Mantienen los directivos de la Empresa una comunicación fluida y bidireccional con sus empleados?	90
1g	¿Apoyan los directivos a sus empleados de manera permanente y les ayudan si es necesario a conseguir sus objetivos?	95
1h	¿Definen e impulsan los directivos los cambios necesarios para adaptar a la Empresa al entorno constantemente cambiante?	85
2	POLÍTICA Y ESTRATEGIA: Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.	

2a	En la definición de las políticas de la Empresa y el Plan de Gestión Anual ¿Se consideran las Necesidades y Expectativas actuales y futuras de las Unidades Administrativas de la Empresa?	50
2b	A la hora de formular las políticas de la Empresa y el Plan de Gestión anual ¿se tienen en cuenta los datos que arrojan los indicadores de gestión y se analiza su impacto?	15
2c	Las políticas de la Empresa y el Plan de Gestión anual ¿se revisan periódicamente durante su desarrollo, permitiendo que sea posible su actualización de ser necesario?	15
2d	¿Existen al interior de la Empresa Procesos Clave que desplieguen y comuniquen la política y estrategia?	10
3	PERSONAS: Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que surja todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos. Fomentan la justicia e igualdad e involucran y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.	
3a	¿Existe una planificación específica de los procesos de la Empresa, que esté alineado con la estrategia y el Plan de Gestión, y se revisa conjuntamente con el personal de la Empresa?	15
3b	¿El Plan de desarrollo de la Empresa identifica y es pertinente con las verdaderas necesidades para el crecimiento profesional, mantenimiento del conocimiento y para incrementar las habilidades y capacidades de las personas que integran la Empresa?	50
3c	¿Se orientan los empleados de la Empresa hacia el logro de sus objetivos, mediante la motivación y el reconocimiento, y se promueve su participación en acciones de mejora?	95
3d	¿Existe al interior de la Empresa una permanente y buena comunicación vertical y horizontal y un excelente dialogo con/entre sus empleados y se utiliza de manera eficiente?	95
3e	¿Se lleva a cabo un plan de recompensas y reconocimiento para el personal que los motive hacia "la cultura de enfoque en los resultados y premios por la productividad?	85

4	ALIANZAS Y RECURSOS: Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.	
4a	¿La Empresa desarrolla acuerdos de colaboración con aquellas unidades u entidades clave con las que se relaciona, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?	60
4b	¿Está establecido al interior de la Empresa un proceso que permita realizar una excelente gestión de los recursos económicos y financieros, alineado con el Plan operativo de la Empresa y traducido en un Presupuesto Anual?	30
4c	¿La Empresa da un manejo adecuado a sus equipos, instalaciones y materiales, asegurando su conservación y funcionamiento?	50
4d	¿Cuenta la Empresa con las tecnologías adecuadas que le permitan desarrollar sus procesos clave con agilidad y eficiencia para cumplir las necesidades y exigencias de sus clientes?	95
4e	¿Cuenta la Empresa con sistemas de información que le permita adelantar una correcta gestión de la información y del conocimiento?	75
5	PROCESOS: Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos. Actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades se comprenden y gestionan de manera sistemática.	
5a	¿La Empresa ha identificado, diseñado y documentado sus procesos clave, es decir, aquéllos indispensables para llevar a cabo su Plan de Gestión Anual?	15
5b	¿Cuentan los procesos de la Empresa con un sistema de indicadores de gestión por medio del cual se puedan establecer y evaluar el cumplimiento de sus objetivos?	15
5c	¿La Empresa, está orientada hacia la mejora continua, revisa constantemente sus procesos, innovando constantemente a fin de satisfacer plenamente las necesidades de sus clientes y partes interesadas?	15
5d	¿La Empresa recopila información y sugerencias de los principales clientes de los Procesos de Endesa y las tiene en cuenta a la hora de definir nuevos servicios y actividades?	80

6	RESULTADOS EN LOS CLIENTES: Las Organizaciones Excelentes conocen y comprenden en profundidad a sus clientes; miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a éstos. Están convencidas de que el cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, por lo tanto orientan todos sus esfuerzos hacia el logro de las necesidades y expectativas de sus clientes.	1
6a	¿Mide la Empresa la imagen general proyectada a sus clientes y grupos de interés?	90
6b	¿Identifica la Empresa cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian los clientes de los procesos de Endesa?	80
6c	¿Mide la Empresa, periódicamente, el grado de satisfacción de sus clientes respecto a dichos aspectos más significativos y del servicio en general?	80
6d	¿La Empresa tiene en cuenta los resultados provenientes de los indicadores del grado de satisfacción de los clientes para definir nuevos objetivos q le permita mejorar su rendimiento?	15
6e	¿Se utilizan los indicadores del grado de satisfacción de los clientes para comparar el servicio de la Empresa con el prestado en otras entidades que prestan el mismo servicio?	10
6f	¿Ha identificado la Empresa los procesos con los que están relacionados los aspectos más significativos para sus clientes, y los indicadores existentes dentro de éstos procesos con los que exista relación alguna?	15
7	RESULTADOS EN LAS PERSONAS: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran. Existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades dentro de la organización que fomentan la participación de todos.	
7a	¿Identifica la Empresa cuáles son los aspectos más significativos y que más afectan a sus empleados?	50
7b	¿La Empresa cuenta con mecanismos que le permite medir periódicamente el grado de satisfacción de sus empleados respecto a estos aspectos más significativos?	50
7c	¿Se comparan los índices de satisfacción de los empleados con los de otras empresas que presentan la misma labor de la Empresa?	50
7d	¿Mide la Empresa el impacto que tienen los valores, la misión, visión, políticas y estrategia en sus empleados?	10

7e	¿La Empresa realiza mediciones respecto a la efectividad de los programas de desarrollo de personal y sobre cómo éstos le ayuda a sus empleados a mejorar sus competencias laborales y personales?	50
7f	¿La Empresa mide periódicamente y analizan indicadores respecto al desempeño de las personas y su productividad?	15
7g	¿La Empresa cuenta con indicadores que permitan conocer información relacionada con las sugerencias e iniciativas presentadas por el personal y puestas en práctica y el porcentaje de trabajadores que participan de equipos de trabajo?	15
8	RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad; adoptan un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en conjunto.	
8a	¿Mide la Empresa cuál es la opinión de sus clientes respecto a los procesos que desarrolla la Empresa y la influencia sobre ésta?	50
8b	¿Se fijan objetivos y metas respecto al impacto que desea tener la Empresa en la comunidad?	80
8c	¿La Empresa lleva a cabo actividades que involucren a la comunidad para difundir información relevante para ésta?	50
8d	¿Ha adoptado la Empresa principios de reciclaje, control de consumo de energía y demás medidas que ayuden a proteger el medio ambiente?	15
9	RESULTADOS CLAVE: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave dentro de su política y estrategia. La excelencia de estos elementos se puede medir mediante la consecución de los objetivos definidos en la planificación de la organización.	
9a	¿La Empresa define objetivos y mide de manera periódica y sistemática la eficiencia y eficacia de sus procesos y sus Resultados Clave?	15
9b	¿Mide la Empresa los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos?	30
9c	Si los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados no son los esperados, ¿se indaga acerca de las posibles causas y diseñan planes de mejora?	15
9d	¿Los objetivos son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?	90

Fuente: http://www.safironetwork.org/public_documents/Autoevaluacion%20Servicios%20basado%20EFQM.pdf

Resultados de la autoevaluación

No.	No hacemos nada en este campo, no tenemos información o es muy anecdótica					Hemos definido un plan de acción					Estamos implantando o aplicando el plan de acción					Controlamos o revisamos si estamos haciendo las cosas bien y de la forma correcta					A partir del control o de la revisión, ajustamos lo que sea necesario.					Todo lo que hacemos, lo planificamos, lo implantamos, lo controlamos y lo ajustamos sistemáticamente y aprendemos de otros. Estamos en un proceso de mejora continua en este campo	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100							
1a										55												55					
1b																			95			95					
1c																			95			95					
1d															80							80					
1e																			95			95					
1f																	90					90					
1g																			95			95					
1h																85						85					
2a									50													50					
2b			15																			15					
2c			15																			15					
2d		10																				10					

	No hacemos nada en este campo, no tenemos información o es muy anecdótica	Hemos definido un plan de acción	Estamos implantando o aplicando el plan de acción	Controlamos o revisamos si estamos haciendo las cosas bien y de la forma correcta	A partir del control o de la revisión, ajustamos lo que sea necesario.	Todo lo que hacemos, lo planificamos, lo implantamos, lo controlamos y lo ajustamos sistemáticamente y aprendemos de otros. Estamos en un proceso de mejora continua en este campo
3a		15				15
3b				50		50
3c						95
3d						95
3e					85	85
4a				60		60
4b			30			30
4c				50		50
4d						95
4e					75	75
5a		15				15
5b		15				15
5c		15				15
5d					80	80

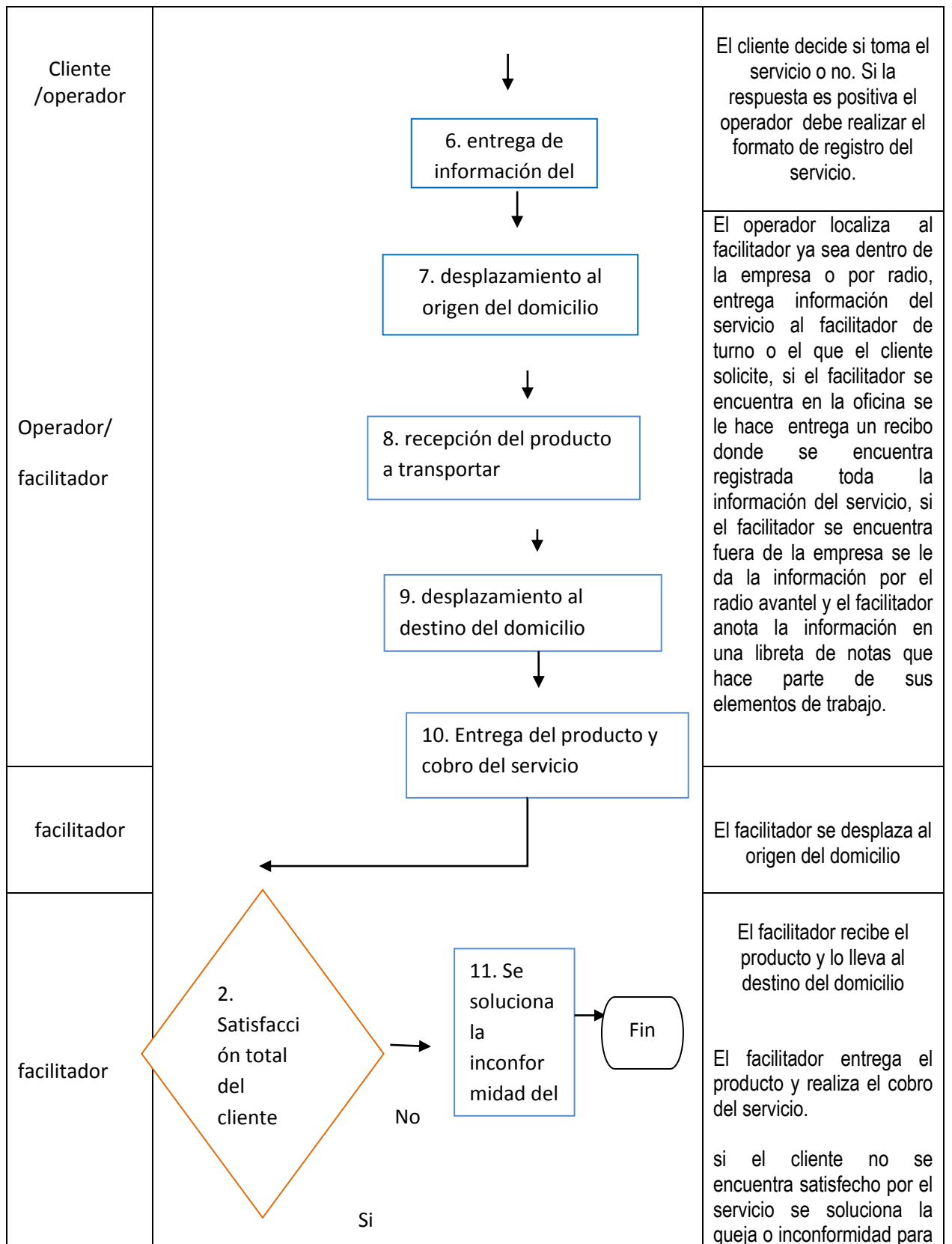
No.	No medimos resultados o no tenemos información disponible		Se miden resultados y estos muestran tendencias negativas o los resultados no alcanzas los objetivos relevantes				Los resultados muestran tendencias estacionarias o se alcanzan algunos objetivos relevantes				Los resultados muestran un progreso sostenido o se alcanzan la mayoría de los objetivos relevantes				Los resultados muestran un progreso sustancial o se alcanzan todos los objetivos relevantes				Se logran resultados excelentes y sostenidos. Se alcanzan todos los objetivos relevantes. Las comparaciones con organizaciones relevantes son favorables.	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
6a																	90			90
6b															80					80
6c															80					80
6d			15																	15
6e		10																		10
6f			15																	15
7a									50											50
7b									50											50
7c									50											50
7d		10	15																	10
7e									50											50
7f			15																	15
7g			15																	15

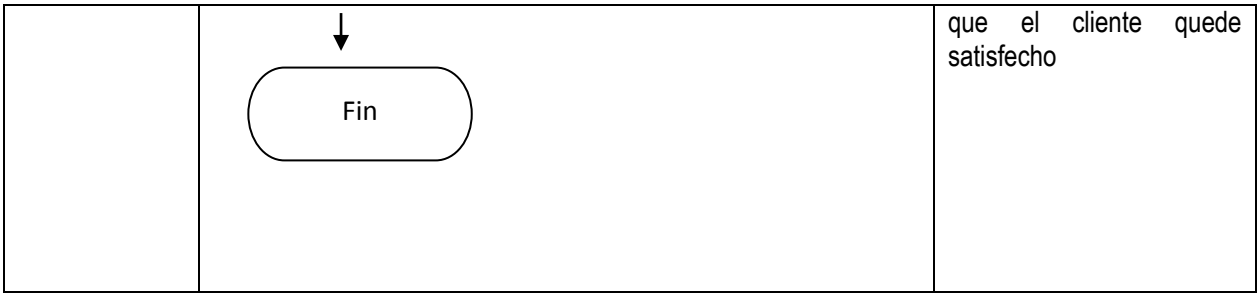
	No medimos resultados o no tenemos información disponible	Se miden resultados y estos muestran tendencias negativas o los resultados no alcanzas los objetivos relevantes	Los resultados muestran tendencias estacionarias o se alcanzan algunos objetivos relevantes	Los resultados muestran un progreso sostenido o se alcanzan la mayoría de los objetivos relevantes	Los resultados muestran un progreso sustancial o se alcanzan todos los objetivos relevantes	Se logran resultados excelentes y sostenidos. Se alcanzan todos los objetivos relevantes. Las comparaciones con organizaciones relevantes son favorables.	
8a				50			50
8b						80	80
8c				50			50
8d		15					15
9a		15					15
9b			30				30
9c		15					15
9d						90	90

ANEXO 3. Procedimiento Proceso Entrega Express

	PROCEDIMIENTO ENTREGA EXPRESS	Código	P-Eex-01
		Versión	01
		Página	148 de 286

Responsable	Procedimiento	Descripción
Cliente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">INICIO</div> ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">1. el cliente se contacta con la empresa para la solicitud del servicio.</div> ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">2. Recepción de llamada telefónica y recibe información del servicio</div> ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">3. se verifica clase de servicio y disponibilidad de facilitador</div>	<p>El cliente se contacta con la empresa de forma telefónica, pin o whatsapp.</p>
Operador	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">1. Se puede realizar</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>NO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">4. Se pide excusas y se explica</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: 40px; text-align: center; margin: 0 auto;">Fin</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SI</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">1. Elaboración de formato de registro</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">5. Se localiza un facilitador</div> </div> </div> </div>	<p>El operador orienta y resuelve todas las inquietudes con respecto al servicio de domicilios, precios (tabla de precios, varía según el destino), tiempos de entrega (max 20 min), peso máximo del producto a transportar 25 kg.</p> <p>El operador registra la información suministrada por el cliente en el software especial para domicilios, con base de datos de todos los clientes</p>





Fuente: Autor

ANEXO 4. Procedimiento proceso comercial

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Código	P-Cial-01
		Versión	01
		Página	151 de 286

1. **Objetivo:** Establecer la metodología de la organización para realizar actividades comerciales así como para identificar y revisar los requisitos de los clientes con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas.
2. **Alcance:** Este procedimiento aplica para las ventas en la empresa.
3. **Definiciones:**
 - **Contrato:** Es un acuerdo que se lleva a cabo entre dos o más personas con el que se obligan ambas partes a hacer algo.
 - **Requisitos:** Las condiciones que son necesarias para hacer algo.
4. **Desarrollo del procedimiento**
 - 4.1 **Recepción de la solicitud del cliente:** El cliente llega a la oficina o por vía telefónica, o mail solicita al Director comercial los servicios de su interés y requerimientos pide que envíen cotización ya sea por correo o se programa una visita.
 - 4.2 **Visita al cliente:** cuando se realiza la visita al cliente se le da a conocer la propuesta comercial, precios del servicio, calidad del servicio y se llena el formato de control de visitas de clientes F-Cial-04
 - 4.3 **Cotización:** Una vez el cliente le informe al director comercial que servicio requiere, este le realiza la cotización donde se especifican precios, descuentos, convenios o cualquier requisito adicional, y se diligencia el formato de requerimiento y seguimiento a cotizaciones F-Cial-03.
 - 4.4 **Solicitud del servicio:**

Una vez el cliente decida hacer el contrato con la empresa, se llena el formato ficha técnica de clientes F-Cial-05, se firma el contrato y se anexan los requisitos requeridos, esta ficha técnica debe ir con copia al responsable del

proceso de entrega express y al responsable de facturación y cartera (director administrativo y de personal), al final se le entrega una carta al cliente dándole la bienvenida.

4.5 Satisfacción del cliente


La satisfacción de los clientes de la organización se evalúa a través de la aplicación del formato F-Cial-01 encuesta de satisfacción del cliente.

Se deben realizar encuestas a los clientes para verificar el grado de satisfacción, el Director de mercadeo es el encargado de realizar las encuestas de satisfacción por teléfono.

4.6 Quejas y reclamos del cliente

Cuando un cliente presenta una queja, reclamo, sugerencia o felicitación, esta deben quedar registradas en el formato F-Cial-02 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) con su respectiva solución. El Director de mercadeo es el encargado de hacerle seguimiento a las quejas y reclamos.

ANEXO 5. Procedimiento Talento Humano

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	Código	P-Tal-01
		Versión	01
		Página	153 de 286

1. **Objetivo:** Describir las actividades establecidas por la organización para la selección, contratación, formación y mejora del desempeño del personal de la organización.
2. **Alcance:** El presente procedimiento aplica para los cargos definidos en el manual de funciones de la organización.
3. **Definiciones:**
 - **Entrevista de selección:** interacción dinámica por medio del lenguaje, entre el entrevistado y el entrevistador en la que se produce un intercambio de información, opiniones, actitudes e intereses, con el propósito de recoger información del candidato en relación con el cargo a cubrir.
 - **Selección de Personal:** conjunto de actividades de elección de los candidatos que tienen mayores probabilidades de ajustarse a los requisitos mínimos del cargo y de mantener o aumentar la eficacia y el desempeño de las tareas.
4. **Desarrollo del procedimiento:**
 1. **Solicitud de Personal:** El responsable del proceso Director administrativo y de personal presentará la solicitud verbal de acuerdo con la necesidad de personal al Gerente.
 2. **Reclutamiento de hojas de vida:** El Director administrativo y de personal recurrirá a las fuentes de reclutamiento que se determinen (por ejemplo: empleados de la empresa, archivo de hojas de vida, empresas temporales, Universidades, referidos, anuncios de prensa, etc.), para la búsqueda de las hojas de vida de aspirantes al cargo solicitado y seleccionará las hojas de vida que cumplan con el perfil establecido o que más se aproximen a él.
Las hojas de vida deberán incluir los registros respectivos de educación, formación y experiencia.

3. Selección de candidatos para entrevista: la Directora de logística realiza una selección de los candidatos que siguen al siguiente paso que es la entrevista, para ello tiene en cuenta la presentación personal y actitud.

4. Verificación de referencias: el Director administrativo y de personal realizará la verificación de la información consignada en las hojas de vida como revisión de antecedentes y referencias laborales de los candidatos seleccionados y podrá realizar homologaciones en cuanto a la educación, formación, o experiencia según lo considere necesario, dejando así como una observación la homologación realizada en el formato F-Rec-06 Entrevista de personal

5. Entrevista de Selección: Con la hoja de vida del candidato, el gerente realiza la entrevista de selección a aquellos candidatos con mayores opciones de ocupar el cargo solicitado utilizando el formato F-Rec-06 Entrevista de personal.

6. Contratación: el Gerente ordenará la contratación del candidato, determinará la fecha de inicio de labores, fijará la modalidad de contrato y la asignación salarial.

7. Inducción: el Director administrativo y de personal al puesto vacante coordinará la realización de la inducción al nuevo empleado. La inducción debe estar enfocada en 4 temas: políticas de la empresa, sistema de gestión de la calidad, misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y actividades referentes al cargo específico, dejando evidencia en el formato F-TAL-05 Inducción del personal

7. Formación: Después de realizar la inducción, se pueden identificar y detectar necesidades de formación y/o capacitación del personal contratado de acuerdo a los resultados de las entrevistas, evaluaciones de desempeño, exigencias de los procesos, resultados de las auditorías, revisiones por la dirección, sugerencias y reclamos del cliente.


Pasos a seguir:

1. Elaborar el F-Tal-03 Plan de capacitación
2. Ejecutar el F-Tal-03 Plan de capacitación y dejar evidencia de las capacitaciones en listados de asistencia, actas de reunión, certificados de asistencia, etc.

3. Evaluar la eficacia de la capacitación si se requiere usando el formato F-Tal-03 Plan de capacitación, exámenes escritos, orales, o cualquier metodología adecuada para evaluar la eficacia de la capacitación, si es necesario se debe reprogramar la capacitación.

9. Evaluación de Desempeño: Cuando la Gerencia lo determine o (mínimo cada 3 meses), se realizará la evaluación del desempeño de los empleados usando el formato F-Tal-06 Evaluación de desempeño

ANEXO 6. Procedimiento Proceso de Compras

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código	P-Com -01
		Versión	01
		Página	156 de 286

- 1. Objetivo:** Definir las principales actividades relacionadas con la gestión de compras y la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
- 2. Alcance:** Aplica para las compras de productos o servicios de oficina que afectan directamente la calidad del producto o servicio final.
- 3. Definiciones:**
 - **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto
 - **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatorio
- 4. Desarrollo del procedimiento:**
 1. El personal de la organización de cada proceso identifica las necesidades de compras en cuanto a productos y/o servicios realiza el requerimiento de compra e informa a la encargada del proceso de compras (Director administrativo y de personal).
 2. El Director administrativo y de personal solicita cotizaciones escritas (si se requieren) o telefónicamente de los productos y/o servicios requeridos.
 3. El Director administrativo y de personal evalúa las cotizaciones y selecciona al proveedor de acuerdo a los siguientes criterios (precio, tiempo de entrega y calidad del producto o servicio) utilizando el formato F-Com-03 selección de proveedores y contratistas.
 4. Una vez seleccionado el proveedor, este se ingresa al F-Com-01 listado de proveedores
 5. Cuando se requiere comprar algún producto, se genera el F-Com-02 orden de compra en donde se especifican los productos y servicios a comprar, siempre y cuando la compra supere el medio SMLV.

6. La orden de compra es aprobada por el gerente y verifica el Director administrativo y de personal.
7. Después de confirmada la orden de compra al proveedor, se controla que los pedidos realizados sean despachados para las fechas previstas en las cantidades, calidades y precios negociados.
8. Al momento de la llegada del producto en el sitio previsto, este es recibido y revisado por el Director administrativo y de personal, verificando que cumpla con los requisitos descritos en la orden de compra revisando su calidad (especificaciones solicitadas), tiempos de entrega y cantidades solicitadas.

Para en el caso de la verificación de los servicios de mantenimiento de equipos, se deja registro en el “F-Rec-02 Hoja de vida de mantenimiento de equipo e infraestructura” con la firma del Director administrativo y de personal después de realizado el mantenimiento.

9. Para evaluar el desempeño de los proveedores, se realiza la reevaluación de los proveedores de acuerdo a los siguientes criterios (Calidad del producto o servicio, cumplimiento en tiempos y servicio post venta) utilizando el formato F-Com-04 Reevaluación de proveedores (los proveedores son aprobados con una calificación mayor o igual a 70%)

Los proveedores de productos y/o servicios son reevaluados cada 6 meses.

ANEXO 7. Procedimiento Proceso Gestión de Recursos

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS	Código	P-Rec-01
		Versión	01
		Página	158 de 286

1. OBJETIVO

Identificar las actividades a llevar a cabo para la planificación, ejecución y seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria, equipos, instalaciones y herramientas utilizadas por ENDESA EXPRESS S.A.S, para la prestación del servicio, buscando el óptimo desempeño para el logro de los objetivos y metas propuestas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en el proceso de prestación del servicio desde la planificación del mantenimiento preventivo y correctivo en la identificación de las necesidades de mantenimiento hasta la evaluación de la eficacia de las actividades realizadas.

3. RESPONSABILIDAD

- Director de logística

4. DEFINICIONES

- **Cronograma de Mantenimiento:** Conjunto de actividades que se realizan a un equipo o a las instalaciones con el fin de mantener su estado o aumentar su vida útil.
- **Hardware:** se refiere a todos los componentes físicos (que se pueden tocar), en el caso de un computador serían los discos, unidades de disco, monitor, teclado, el microprocesador, etc.
- **Mantenimiento Correctivo:** Se refiere a las actividades de reparación o recambio de piezas/partes o reposición, que debido a su trabajo fallan en forma imprevista.

- **Mantenimiento Preventivo:** Se refiere al conjunto de actividades encaminadas a prevenir daños o fallas en el equipo o instalaciones. Se basa en inspecciones periódicas programadas, chequeos y ajustes operacionales.
- **Software:** se refiere a los programas y datos almacenados en un computador.
- **Vida útil:** Tiempo durante el cual un equipo o instalación trabaja en óptimas condiciones, manteniendo sus características técnicas en los rangos permisibles.

5. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO

- a) Se elabora el F-Rec-01 programa de mantenimiento de la maquinaria, equipos, vehículos, instalaciones y herramientas de la organización que lo requieran, indicando la periodicidad del mantenimiento.
- b) Realizar las revisiones preventivas/correctivas requeridas y contempladas en el programa de mantenimiento.
- c) Se determina si el equipo requiere mantenimiento o no.
- d) Determinar si el mantenimiento es posible hacerlo por personal de la empresa.
- e) Hacer la solicitud del servicio de mantenimiento a la empresa externa quien se encargará de realizar el servicio de acuerdo a indicaciones del personal.
- f) Se debe llevar la evidencia de los mantenimiento correctivos y preventivos realizados utilizando el formato F-Rec-02 Hoja de vida de infraestructura y equipos
- g) Se debe llevar a cabo una revisión para verificar si el equipo quedó funcionando adecuadamente con el fin de verificar si la reparación fue satisfactoria. Si no es satisfactoria, se debe devolver el equipo al proveedor o persona que llevó a cabo la reparación
- h) Se debe dejar nuevamente disponible el equipo para su uso.

ANEXO 8. Listado de reuniones en ENDESA EXPRESS S.A.S

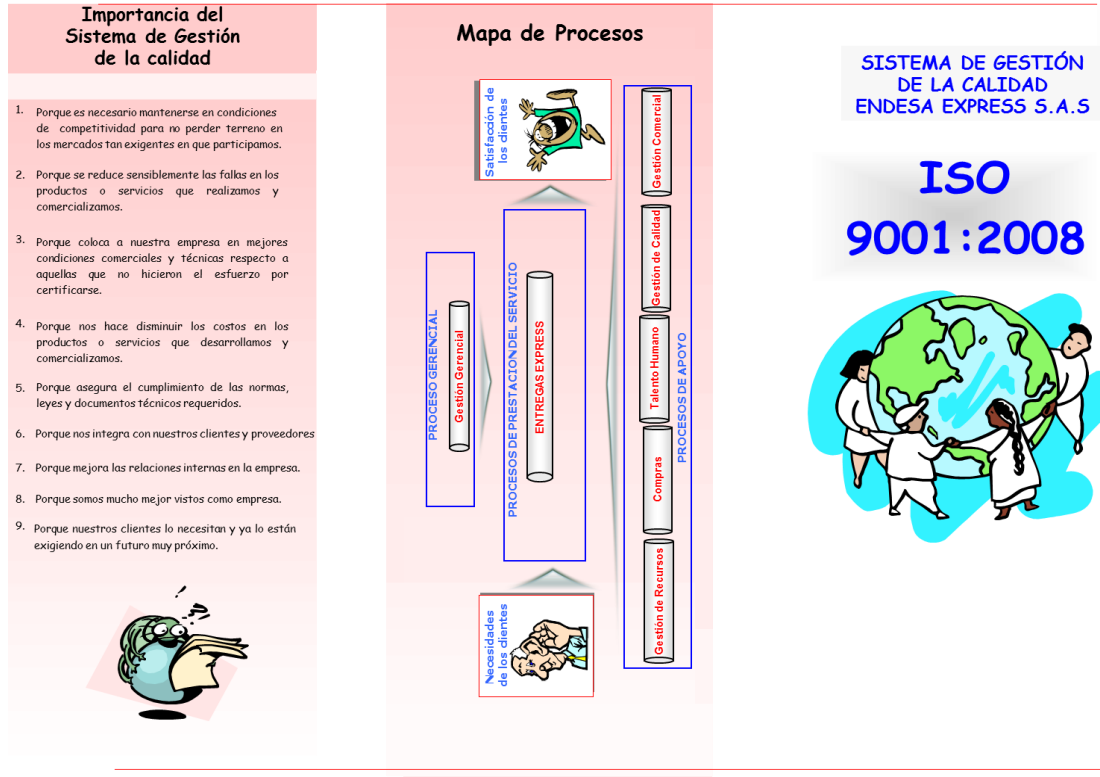
TEMAS TRATADOS	PARTICIPANTES	FECHA
Diagnóstico general de la organización enfocado en el proceso misional	Gerente, asesor de calidad y practicante de calidad	15-ene-13
Conformación de comité de calidad	Gerente, Asesor de calidad, practicante de calidad, Director de mercadeo, Director administrativa, Director logística	21-ene-13
Diagnóstico de la empresa referente a la norma ISO 9001 del 2008	Gerente, Asesor de calidad, practicante de calidad	29-ene-13
Cronograma de trabajo	Asesor de calidad, practicante de calidad	05-feb-13
Asignar tareas, socialización de los temas de capacitación	Asesor de calidad, practicante de calidad	13-feb-13
Socialización del proceso de gestión gerencial	Gerente, Asesor de calidad, practicante de calidad	26-feb-13
Socialización y capacitación proceso comercial y proceso de compras	Asesor de calidad, practicante de calidad, Director de mercadeo y Director administrativa	15-mar-13
Socialización y capacitación del proceso misional	Asesor de calidad, practicante de calidad y Director de logística	19-mar-13
Elaboración, revisión y aprobación del manual de calidad	Gerente, asesor de calidad y practicante de calidad	28-mar-13

TEMAS TRATADOS	PARTICIPANTES	FECHA
Seguimiento y control de los formatos implementados en cada uno de los procesos	Asesor de calidad y practicante de calidad	08-abr-13
Seguimiento al proceso del Sistema de Gestión de Calidad	Asesor de calidad y practicante de calidad	18-abr-13
Revisión procesos de calidad	Asesor de calidad y practicante de calidad	24-abr-13
Seguimiento al proceso del Sistema de Gestión de Calidad	Asesor de calidad y practicante de calidad	30-abr-13
Revisión de los formatos observando que estén debidamente diligenciados, analizando las acciones correctivas y proponiendo oportunidades de mejora.	Gerente, asesor de calidad, practicante de calidad, Director administrativo, Director de mercadeo, Director de logística.	09-may-13
Hallazgos de la primera auditoría	Gerente, asesor de calidad, practicante de calidad, Director administrativo, Director de mercadeo, Director de logística.	16-may-13
seguimiento al proceso del Sistema de Gestión de Calidad	Asesor de calidad y practicante de calidad	14-jun-13
Inspeccionar y revisar el estado de las motocicletas en cuanto a requisitos legales.	Asesor de calidad, practicante de calidad y facilitadores	21-jun-13

ANEXO 9. Listado de Capacitaciones realizadas en ENDESA EXPRESS S.A.S

TEMAS CAPACITACIONES	PARTICIPANTES	FECHA
Servicio al cliente	Facilitadores, operadoras logísticas, Director administrativo y Director logística	26/04/2013, 25 mayo 2013, 30 mayo 2013, 31 mayo 2013, 6 junio 2013, 7 junio 2013, 14 junio 2013, 19 junio 2013, 28 junio 2013
Socialización misión, visión, objetivos y políticas de calidad	todo el personal de la empresa	27-abr-13
Socialización y explicación de la norma ISO 9001:2008 y el proceso de implementación del SGC	todo el personal de la empresa	27 abril 2013 , 25 mayo 2013
Capacitación operativa	Facilitadores y operadoras logísticas	18/05/2013, 23 mayo 2013, 5 junio 2013, 19 junio 2013, 28 junio 2013, 9 julio 2013, 15 julio 2013
jornada de las 9'S de la calidad	Gerente, Directora administrativa y de personal, Director de mercadeo, Director logística y operadoras logísticas	24-may-13

ANEXO 10. Folleto capacitación SGC



Misión

Ser facilitadores en la vida y en el trabajo de los colombianos haciéndoles las entregas y diligencias de una forma rápida y oportuna contando con un equipo de excelente calidad humana.

Visión

En el 2018 ENDESA EXPRESS S.A.S, continuará siendo la empresa número uno en Colombia en servicios logístico de entrega de productos que se realizan en tiempos mínimos, logrando una cobertura en las 5 principales ciudades del país, incrementando a la familia Endesa en 400 facilitadores.

Política de Calidad

ENDESA EXPRESS S.A.S está comprometida con la prestación de servicios logísticos de forma rápida y segura, generando satisfacción a nuestros clientes y bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores garantizando así, el mejoramiento continuo de la organización.

Objetivos de Calidad

- Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa.
- Satisfacer las necesidades y deseos del cliente.
- Aumentar continuamente las ventas de la empresa.
- Mejorar continuamente los procesos de la organización

Beneficios internos

- ❖ Eficacia en las labores diarias.
- ❖ Unión del personal.
- ❖ Cambio cultural positivo.
- ❖ Mayor conciencia sobre la calidad
- ❖ Mayor capacidad de análisis.
- ❖ Aumento de la productividad mediante la reducción de costos, desperdicios, fallas internas.

Beneficios externos

- ❖ Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- ❖ Óptima calidad percibida por los clientes y la competencia.
- ❖ Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.
- ❖ Reducción de quejas y reclamos.
- ❖ Proporcionar confianza a nuestros clientes.
- ❖ Incremento de la cobertura de los productos o servicios en el mercado nacional.

Otras Ventajas

- Trabajo en equipo.
- Mentalidad abierta de los participantes.
- Compromiso de todos los involucrados en el proceso.
- Entrenamiento impartido.

Definiciones

ISO: Organización internacional de normalización o Estandarización.

Su trabajo consiste en desarrollar acuerdos Internacionales por consenso, estos acuerdos se publican como normas que promueven en el mundo el desarrollo de la normalización con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías.

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

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

Política de calidad: Son las directrices y los lineamientos que se cumplen por todas las personas dentro de las organizaciones, hacia donde se enfocan los objetivos y los recursos.


Norma: es de cumplimiento obligatorio por parte del personal que labora en toda la organización


Certificación: Puede considerarse como el reconocimiento formal que organismos externos hacen del sistema de gestión de calidad de las empresas.


Auditoría: Evaluación de la forma como se realizan las actividades, frente a los documentos de la empresa.


No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado, que puede ser de ley, de la organización, del cliente o de la norma.


ANEXO 11. Acciones de mejora


	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-CAL-06
			Versión: 01
Fecha: 05/03/2013	Proceso: Comercial		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u> x </u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
<p>Es importante crear una carta de bienvenida al cliente con toda la información referente a la empresa y entregarla a la hora de cerrar un contrato o una negociación con el cliente.</p>			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
<p>A veces no se le da la suficiente importancia al cliente.</p>			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* Crear carta de bienvenida al cliente * Implementar carta	Director de mercadeo	30/04/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
<p>Se creó la carta de bienvenida al cliente; se esta implementando adecuadamente, por tal motivo se considera la acción eficaz.</p>			
Fecha de cierre: 30/04/2013	Es eficaz?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Firma: Leidy Johanna leon


	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-CAL-06
			Versión: 01
Fecha: 15/05/2013	Proceso: Comercial		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u> x </u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Es importante tener un correo institucional, con el fin de poder enviar información general requerida por el cliente.			
Analisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
no existe un correo donde el cliente pueda enviar o recibir información de ENDESA, cada cliente envía o recibe información de correos personales de los empleados de ENDESA.			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* Crear correo institucional para la empresa	Director de mercadeo	30/07/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Fecha de cierre:	Es eficaz?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> Firma:


	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-Cal-06
			Versión: 01
Fecha: 15/06/2013	Proceso: Comercial		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u>x</u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
<p>Es importante tener una pagina web de la empresa con el fin de ofrecer al cliente un mejor servicio, esta pagina contiene la visualizacion del estado de cuenta de los clientes credito, el cliente podra acceder a la pagina y pedir sus servicios, cobertura nacional para realizar servicios en Bucaramanga pedidos desde otras ciudades y un chat interactivo.</p>			
Analisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha limite	
* diseñar pagina web valor \$2.500.000	Director de mercadeo	30/07/2013	
Seguimiento y verificacion de la eficacia de la acción			
Fecha de cierre:	Es eficaz?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Firma:	

	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-CAL-06
			Versión: 01
Fecha: 15/06/2013	Proceso: comercial		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u>x</u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Es importante tener una póliza de seguro de cumplimiento a los clientes de contratos a crédito, con el fin de dar mas confiabilidad al cliente.			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* implementar póliza de seguro	Director de mercadeo	30/07/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Se implemento la póliza de seguro para los contratos de clientes crédito, por lo tanto ha sido eficaz.			
Fecha de cierre:30-07-13	Es eficaz?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Firma:	


	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-Cal-06
			Versión: 01
Fecha: 15/05/2013	Proceso: Compras		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u>x</u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Es importante enviar una carta a cada proveedor dándole a conocer la implementación de sistema de gestión de calidad que se está llevando a cabo, el puntaje obtenido en la reevaluación de proveedores y el criterio en el cual deben mejorar para ofrecer un mejor servicio a sus clientes.			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* Crear carta de reevaluación de proveedores * Implementar y enviar carta a cada proveedor según frecuencia que se realiza la reevaluación de proveedores.	Director de mercadeo	30/05/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Se creó la carta de la reevaluación de proveedores; se envió a cada proveedor, por tal motivo se considera la acción eficaz			
Fecha de cierre: 30/05/2013	Es eficaz?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Firma: Leidy Johanna leon	

	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-Cal-06
			Versión: 01
Fecha: 15/06/2013	Proceso: Entrega express		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: __x__			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Es importante actualizar el software especializado en domicilios ya que contiene juegos de diademas para uso telefónico, registra toda la información del servicio en cuanto a llamadas y genera estadísticas de llamadas			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* comprar el paquete de software valor \$ 2.000.000 * Implementar formato	Gerente	30/08/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Fecha de cierre:	Es eficaz?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> Firma:

	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-Cal-06
			Versión: 01
Fecha: 02/03/2013	Proceso: Gestión de la calidad		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u>x</u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Es importante realizar una implementación de las 9'S de la calidad, con el fin de capacitar al personal de la empresa para que conozcan las ventajas y beneficios que tiene esta técnica para la empresa.			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* Crear folleto de información sobre las 9'S de la calidad (definición, ventajas, beneficios) * realizar jornada de capacitación de las 9'S de la calidad con los colaboradores en cada uno de los puestos de trabajo y en toda la empresa.	Director comité de calidad	30/05/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Se creó el folleto de capacitación y se realizó la jornada de 9'S en cada uno de los puestos de trabajo y en la empresa.			
Fecha de cierre: 30/05/2013	Es eficaz?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Firma: Leidy Johanna leon	


	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Código: F-Cal-06
			Versión: 01
Fecha: 15/05/2013	Proceso: talento humano		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: <u>x</u>			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Se recomienda cambiar las sillas de las operadoras con el fin de mejorar el desempeño en su puesto de trabajo debido al cansancio y malas posturas.			
Análisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de acción			
Actividad	Responsable	Fecha límite	
* cambiar las sillas de las operadoras por unas adecuadas para el puesto de trabajo	Gerente	30/08/2013	
Seguimiento y verificación de la eficacia de la acción			
Fecha de cierre:	Es eficaz?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Firma:	

ANEXO 12. Plan de capacitación

		PLAN DE CAPACITACIÓN			Código: F-Tal-08
					Versión: 01
FECHA	TEMA DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN	EFICACIA
Feb de 2013	Explicación sobre mapa de proceso, misión, visión, política, objetivos de calidad, indicadores de gestión, ciclo phva	Gerente	Socializar al gerente estos terminos para definirlos y aplicarlos en la organización	Equipo de calidad	En auditoría interna se evidenció el conocimiento por parte del personal
Marzo de 2013	Explicación de los procesos de compras, talento humano, gestion de recursos y comercial	Responsable de los procesos	Socializar a los dueños de proceso en que consisten estos procesos basado en los requisitos de la norma iso 9001	Equipo de calidad	En auditoría interna se evidencio el conocimiento por parte del personal
Marzo de 2013	Explicación de los procesos misionales - prestación del servicio	Responsable del proceso	Socializar al dueño de proceso en que consisten este procesos basado en los requisitos de la norma iso 9001	Equipo de calidad	En auditoría interna se evidenció el conocimiento por parte del personal
Abr de 2013	Explicación general de la norma ISO:9001 y partes que la conforman misión, visión, política y objetivos	Todo el personal	Inducir al personal en las generalidades del SGC y socializar la misión, visión, política y objetivos definidos por la organización	Equipo de calidad	En auditoría interna se evidenció el conocimiento por parte del personal
Durante el año	Capacitación en servicio al cliente	Todo el personal	Sensibilizar al personal sobre el servicio al cliente	Director comercial	Resultados de las encuestas de satisfacción
Durante el año	Capacitaciones operativas	Todo el personal	realizar capacitaciones operativas realicionadas con la prestación del servicio	Gerencia - dir administrativo y de personal	Resultados de las encuestas de satisfacción
Mayo de 2013	Metodología de las 9'S (limpieza, orden, aseo)	personal adm	Dar a conocer los mecanismos para la aplicación de la metodología de las 9'S en la empresa	Equipo de calidad	Mediante inspecciones visuales
Mayo de 2013	Retroalimentación del sistema de calidad	Todo el personal	Realizar reentrenamiento al personal sobre temas generales y de calidad	Gerencia	En inspección de calidad
Julio de 2013	Manejo de No conformidades, Acción correctiva, preventiva y/o de mejora	Todo el personal	Explicar el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora y el tratamiento a las no conformidades	Equipo de calidad	
Septiembre de 2013	Retroalimentación del sistema de calidad	Todo el personal	Realizar reentrenamiento al personal sobre el sistema de gestión de calidad	Equipo de calidad	
octubre de 2013	indicadores de gestión y mejoramiento continuo	Todo el personal	socializar al personal metodologias sobre indicadores de gestión y mejoramiento continuo	Equipo de calidad	

ANEXO 13. Manual de funciones

- Auditor interno

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: F-Tal-01
		Versión: 01

Nombre del Cargo:	Auditor interno, aplica para los auditorías internas contratadas externamente
Jefe Directo:	Director de calidad
Personal a cargo:	Ninguno

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Profesional en carreras administrativas o afines
Experiencia Laboral:	Participado en un ciclo de auditoría interna.
Formación:	Formación como auditor interno en ISO 9001
Habilidades:	Iniciativa, Calidad de trabajo, Responsabilidad, Compromiso, Relaciones interpersonales, Puntualidad, Organización.

FUNCIONES DEL CARGO

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Planear y programar los ciclos de auditoría en la organización • Definir los criterios de auditoría, el alcance la frecuencia y la metodología. • Hacer listas de chequeo. • Realizar auditoría según la programación • Presentar informes de auditoría • Hacer seguimiento a las acciones tomadas • Organización e implementación de las auditorías internas en la organización. |
|---|

- Director administrativo y de personal

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: F-Tal-01
		Versión: 01

Nombre del Cargo:	Director administrativo y de personal
Jefe Directo:	Gerente
Personal a cargo:	ninguno

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Técnico en áreas administrativas convalida con 1 año de experiencia en cargos similares
Experiencia Laboral:	1 año de experiencia en cargos similares
Formación:	Nómina y prestaciones sociales
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Realizar cuentas de cobro de contratos crédito
Manejar cartera
Realizar y pagar nomina
Realizar propuestas a las empresas (clientes crédito)
Realizar pago de gastos de la empresa (servicios públicos, papelería, actualización de cámara de comercio, industria y comercio)
Director del comité de calidad-encargado de los procesos de gestión de compras, talento humano y gestión de recursos.
Capacitación operativa a los facilitadores
Informes a los clientes de contratos crédito
Organización de logística para las capacitaciones
Recepción de hojas de vida
Verificación de la información del personal a seleccionar
Entrevista del personal (preselección del personal)

Elaboración de documentos (cartas a clientes, certificaciones laborales, contratos para los clientes crédito)
Realizar afiliaciones a seguros, ARP, caja de compensación de los empleados directos
Compra de papelería para la empresa
Actualización de documentos (seguro de motos, revisión tecno mecánica) de los facilitadores
Actualización de hojas de vida (seguros de vida)
Actualización de ventas diariamente (tirilla donde está el código de cada facilitador para registrar la venta de cada uno de ellos)
Miembro comité junta directiva
Recepción de correspondencia y respuesta a la correspondencia recibida.
Programar reuniones con el área administrativas
Realizar actas de reuniones

- **Director de calidad**

Nombre del Cargo:	Directo de calidad
Jefe Directo:	Gerente
Personal a cargo:	No aplica


PERFIL DEL CARGO

Educación:	Profesional en carreras administrativas o afines
Experiencia Laboral:	Haber implementado un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos ISO 9001 en alguna empresa.
Formación:	Diplomado NTC-ISO 9001
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES DEL CARGO

- Contribuir con eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido.
 - Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos de la empresa.
 - Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de gestión de la Calidad.
 - Realizar el Control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Supervisar el trabajo del personal a su cargo
 - Organizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para su implementación, mantenimiento y control.
 - Seguimiento al diligenciamiento de formatos entregados a los diferentes procesos para el control de sus actividades.
 - Coordinar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con la mejora continua.
 - Coordinar la aplicación de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.
 - Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas
 - Hacer seguimiento al cronograma de Actividades del S.G.C y velar por su cumplimiento.
- Cumplir las demás funciones que le sean asignadas y tengan relación con la naturaleza del cargo.

• Director de logística

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: F-Tal-01
		Versión: 01

Nombre del Cargo:	Director de logística
Jefe Directo:	Gerente
Personal a cargo:	Facilitadores

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Técnico en áreas administrativas convalida con 1 año de experiencia en cargos similares
Experiencia Laboral:	1 años de experiencia en cargos similares
Formación:	Curso en servicio al cliente (la empresa lo suministra).
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Organizar las operadoras logísticas
Encargada del mejoramiento logístico
Coordinadora de los facilitadores
Responsable de las comunicaciones
Recepción de llamadas telefónicas
Responsable de las entregas a tiempo de los productos
Responsable de los elementos de trabajo de la empresa (radios, forros, chalecos)
Miembro del comité de calidad- encarga del proceso misional
Miembro del comité de junta directiva
Organizar y distribuir a los facilitadores en las diferentes empresas que tienen convenios con Endesa Express S.A.S
Entregar elementos de trabajo a los facilitadores
Seguimiento del tiempo de trabajo de los facilitadores

● **Director de mercadeo**

Nombre del Cargo:	Director de mercadeo
Jefe Directo:	Gerente
Personal a cargo:	ninguno

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Técnico en áreas administrativas convalida con 1 año de experiencia en cargos similares
Experiencia Laboral:	1 año de experiencia en cargos similares
Formación:	Cursos de mercadeo y ventas
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Envío de propuestas comerciales a los clientes, negociación con los clientes y acuerdos
Realizar encuestas de satisfacción al cliente
Seguimiento a casos de clientes quejas, sugerencias, reclamaciones

Visita de clientes
Seguimiento a los clientes que manejan contratos a crédito
Ofrecer el servicio de mensajería a las empresas ya sea a crédito o a contado
Gestión para publicidad
Innovar ideas para el diseño de la publicidad
Capacitación a los facilitadores servicio al cliente
Recoger ideas o sugerencias de los facilitadores en las capacitaciones
Miembro del comité de calidad- encargado del proceso comercial
Miembro de la junta directiva
Realizar tele mercadeo
Seguimiento a los facilitadores en el proceso de servicio al cliente y cobros del servicio

- **Facilitadores**

Nombre del Cargo:	Facilitadores
Jefe Directo:	Director de logística
Personal a cargo:	ninguno

PERFIL DEL CARGO

Educación:	No requiere , preferiblemente que sea bachiller
Experiencia Laboral:	6 meses de experiencia pero no es obligatoria solo si es aprobado por gerencia
Formación:	Cursos de servicio al cliente (si no lo tiene la empresa lo capacita en servicio al cliente)
Habilidades:	Liderazgo y manejo de servicio al cliente, Desempeño del trabajo, Disposición al cambio

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Recibir servicios
Realizar servicios como pagos, consignaciones, tramite de documentos, citas médicas, Reclamar drogas, exámenes, supervisión de carga de volquetas de carbón, compras de mercado, alimentos, movimiento de dinero con tarjetas de crédito o débito, acompañamiento a personas de la tercera edad.
Entregar domicilios
Satisfacer necesidades del cliente
Reportar los precios de cada servicio

- Gerente

Nombre del Cargo:	Gerente
Jefe Directo:	ninguno
Personal a cargo:	Todos los cargos de la empresa

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Profesional en carreras administrativas. Convalida con 3 años de experiencia en cargos similares
Experiencia Laboral:	3 años en cargos similares
Formación:	Generalidades en el sistema de gestión de calidad
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Direccionamiento de la empresa
Hacer cumplir la filosofía de la empresa
Manejo de las finanzas
Apoyo en la parte comercial (visitas de clientes)
Estudio de nuevos proyectos
Encargado del mejoramiento continuo
Encargado de las relaciones públicas de la empresa
Manejo del goodwill
Estudio de nuevos mercados
Miembro del comité de calidad- encargado del proceso gerencial

- Operador logístico

Nombre del Cargo:	Operador logístico
Jefe Directo:	Director de logística
Personal a cargo:	ninguno

PERFIL DEL CARGO

Educación:	Bachiller
Experiencia Laboral:	6 meses de experiencia pero no requiere experiencia solo si es aprobado por gerencia
Formación:	Cursos de servicio al cliente (si no lo tiene la empresa lo capacita en servicio al cliente)
Habilidades:	Liderazgo, servicio al cliente, desempeño del trabajo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Recepción de llamadas
Solucionar inconvenientes del servicio de entrega express
Seguimiento a malas conductas de los facilitadores
Manejo del servicio al cliente
Liquidar y llevar control de las cuentas de los servicios realizados por cada uno de los facilitadores
Manejar la comunicación por el avantel con los facilitadores
Realizar aseo del puesto de trabajo
Abrir la empresa en las horas de la mañana
Asignación de servicios a los facilitadores
Tomar datos de quejas y reclamos de los clientes
Tomar datos de nuevos clientes

ANEXO 14. Evaluación de desempeño

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: F-TAL-06
		Versión: 02


Nombre	
Cargo	
Fecha de evaluación	

Factor de desempeño	Aplica	Calificación				Observaciones
		Exc (5)	Bue (4)	Reg (3)	Mal (2)	
Servicio al cliente						
Sanciones						
Desempeño del trabajo						
Compromiso con la empresa						
Respeto entre compañeros						
Liderazgo						
Presentación personal						
Manejo del vocabulario						
Uso correcto de elementos de trabajo						
Disposición al cambio						
$(\Sigma \text{ valores aplicados} / \Sigma \text{ Valores Max posible}) * 100$ TOTAL						Interpretación: Deficiente (0%-59%), Regular (60%-79%), Bueno (80%-90%), Excelente (90%-100%)
<u>Aspecto por mejorar:</u>						
<u>Compromisos:</u>						

Firma del Evaluado

Firma del Evaluador

ANEXO 15. Inducción al personal

	INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Código: F-TAL-05
		Versión: 02

Fecha: _____

Nombre del colaborador: _____

Cargo: _____

DATOS DE LA INDUCCION

- Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de calidad
- Funciones del Cargo
- Presentación de la Empresa, políticas y Compañeros de Trabajo
- Presentación del Sistema de gestión de la calidad

OBSERVACIONES:

ANEXO 16. Encuesta de satisfacción al cliente

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-Cial-01
		Versión: 02

Cliente: _____

Tel: _____

Fecha: _____

E-mail: _____

<i>Ítem a evaluar:</i>	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	Si marca regular o malo por favor especificar por qué?
Tiempos de entrega					
Amabilidad del personal					
Productos entregados a conformidad					
Apoyo de los empleados en solucionar las dificultades					
Cumplimiento de necesidades y expectativas					
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado					


- Le tiene confianza a ENDESA? Si: ___ No: ___ Por qué: _____

Si tiene alguna queja o sugerencia para mejorar el servicio por favor diligencie el siguiente campo:

Observaciones:

¡Gracias por contribuir con nuestro mejoramiento continuo!

ANEXO 17. Formato para quejas, felicitaciones, peticiones y reclamos.

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Código: F-CIAL-02
		Versión: 02

FECHA: _____

Nombre de la persona que recibe la queja: _____

Seleccione tipo de requerimiento

Petición _____

Sugerencia _____

Queja _____

Felicitación _____

Reclamo _____ Otra _____

Cuál? _____

Para la dependencia/facilitador:

Dónde: (marque con una X la situación que se le presentó)

a. No prestaron un servicio en términos de oportunidad y de conformidad a sus necesidades. _____

b. La actitud de quien lo atendió no fue adecuada. _____

c. La respuesta en la atención fue muy lenta. _____

e. Los recursos tecnológicos y humanos con que cuenta la empresa no son suficientes. _____

f. No se encuentra apoyo en los empleados para solucionar las dificultades. _____

g. Otro: _____

Descripción

Si Usted desea recibir información sobre el trámite de su PQRSF, por favor registre sus datos.

NOMBRE: _____

DIR.: _____ TEL.: _____

SOLUCIÓN (Para diligenciar por la empresa)	
Firma responsable de la solución	Fecha de cierre de la solución

ANEXO 18. Diagnóstico inicial SGC

REQUISITOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
4. Sistemas de Gestión de la Calidad	4.1 Requisitos Generales			x	No existen caracterizaciones donde se plasmen los controles, los recursos, los indicadores o seguimientos y medición de los procesos.
	4.2 Requisitos de Documentación	4.2.1 Generalidades		x	Ninguno de los procesos cuenta con documentación.
		4.2.2 Manual de Calidad		x	No existe un manual de calidad.
		4.2.3 Control de Documentos		x	No existen procedimientos, ni formatos para el control de documentos.
		4.2.4 Control de Registros		x	No existen procedimientos, ni formatos para el control de registros.
5. Responsabilidad por la dirección	5.1 Compromiso con la dirección			x	No existe un sistema de gestión de calidad.
	5.2 Enfoque al cliente			x	Se evidencia los requisitos del cliente, pero pendiente evidenciar un plan para realizar encuestas.
	5.3 Política de Calidad			x	No hay evidencia de política de calidad, objetivos de calidad, revisión por la dirección, ni recursos para el sistema de gestión de calidad (presupuesto)
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de calidad		x	No hay evidencia.
		5.4.2 Planeación del sistema		x	No hay evidencia de la planeación del sistema de gestión de calidad.
	5.5 Responsabilidad y autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad		x	Existe una delegación de responsabilidades, pero no dentro de un sistema de gestión de calidad (no están documentadas)
		5.5.2 Responsabilidad por la dirección		x	No está definido un responsable de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna		x	Se establecen procesos de comunicación pero no dentro de un sistema de gestión de

REQUISITOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
					calidad (no están documentadas)	
5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades			x	Al no existir un sistema de gestión de calidad no hay revisión por parte de la dirección.	
	5.6.2 Información de entrada para la revisión			x	Al no existir un sistema de gestión de calidad, no hay información para revisión.	
	5.6.3 Resultados de la revisión			x	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se generan resultados del mismo.	
6. Gestión de recursos	6.1 Provisión de Recursos				x	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se han asignado recursos para este.
	6.2 Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades			x	No Existe manual de funciones, ni formatos de selección de personal.
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación			x	Se realizan capacitación en motivación y formación personal, y capacitación de sus actividades laborales a todo el recurso humano de la empresa.
	6.3 Infraestructura				x	No hay cronograma de mantenimiento preventivo ni hoja de vida de equipos.
6.4 Ambiente de trabajo				x	El ambiente de trabajo está en proceso de adecuación física.	
7. Realización del producto	7.1 Planificación de la realización del producto				x	No hay evidencia de planificación ni desarrollo de los procesos, además no se tienen identificados todos los procesos de un sistema de gestión de calidad.
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			x	Por ser una empresa prestadora de servicios, tienen claro los requisitos a cumplir para el servicio.


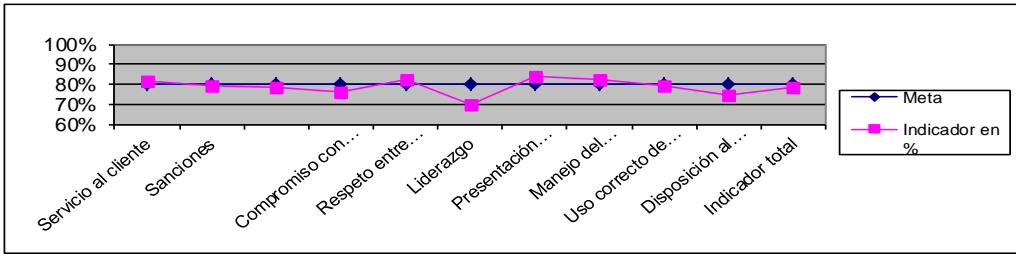
REQUISITOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
		7.2.2 Revisión de los requisitos del producto		x	La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio, mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas de la revisión. Sin embargo no se encuentra controlado con un sistema de gestión de calidad, que garantice la ejecución de las acciones.	
		7.2.3 Comunicación con el cliente		x	El cliente tiene información detallada del servicio que contrata, y sus quejas o reclamos siempre son solucionadas con prontitud, pero no hay evidencia de encuestas ni quejas y reclamos.	
	7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.2 Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo				No aplica debido a que la organización, es una entidad prestadora de servicios.
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de compras			x	No existe procedimiento establecido de selección de proveedores, así como el registro de esta operación.

REQUISITOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	7.4.2 Información de las compras			x	No hay órdenes de compras todo se realiza de manera informal por teléfono.
	7.4.3 Verificación de los productos comprados			x	No existe un registro para dejar evidencia de verificación de los productos comprados.
7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		x		La empresa planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, pero no se encuentra dentro del sistema de gestión de calidad.
	7.5.2 Validación procesos producción y prestación del servicio		x		Validan los procesos en la prestación del servicio pero no existe un control adecuado de esta validación.
	7.5.3 Identificación y trazabilidad		x		Existe la trazabilidad del servicio pero no se lleva un buen control de este.
	7.5.4 Propiedad del cliente		x		La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente, pero se debe mejorar.
	7.5.5 Preservación del producto	x			La empresa está velando por preservar el producto durante el proceso interno y la entrega prevista para la conformidad de los requisitos.
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición				No aplica debido a que la empresa no requiere equipos de seguimiento y medición.
8. Medición, análisis y mejora	8.1 Generalidades		x		La empresa planifica e implementa los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejoramiento necesarios para demostrar la conformidad de los procesos, sin embargo no están controlados por un sistema de gestión de calidad.
	8.2 Seguimiento y	8.2.1 Satisfacción del	x		Existen métodos que evalúan la satisfacción del cliente como


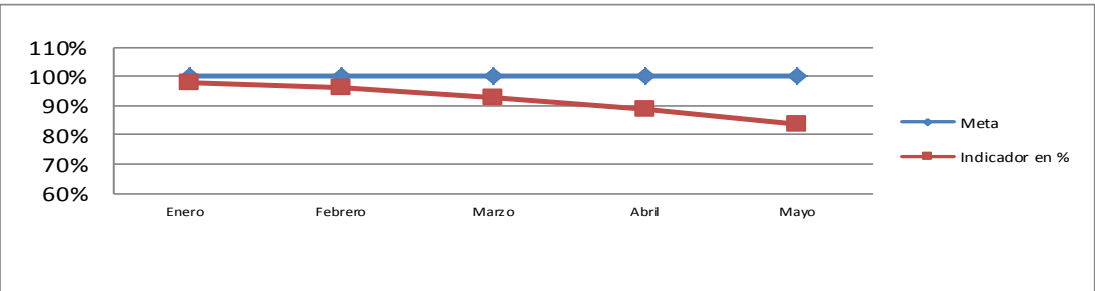
REQUISITOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
medición	cliente				encuestas, opinión sobre el servicio prestado y base de datos de todos los clientes.
	8.2.2 Auditoría Interna			x	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se llevan a cabo auditorías internas que reflejen la conformidad con las disposiciones planeadas de la norma.
	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			x	No existen indicadores.
	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	x			Existen mecanismos de retroalimentación, con el fin de conocer la percepción del cliente respecto al servicio recibido.
8.3 Control del producto no conforme				x	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionados con el servicio no conforme no se encuentran definidos en un procedimiento documentado.
8.4 Análisis de datos				x	Al no contar con un sistema de gestión de calidad la organización no cuenta con un sistema de recolección y análisis de datos para medir la satisfacción y conformidad del cliente respecto de los requisitos de la norma de gestión de calidad.
8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua			x	No existe un sistema de gestión de calidad y procedimiento de mejora.
	8.5.2 Acción correctiva			x	No hay procedimiento, ni formato para tomar acciones correctivas.
	8.5.3 Acción preventiva			x	No hay procedimiento, ni formato para tomar acciones preventivas.

ANEXO 19. Indicadores de gestión


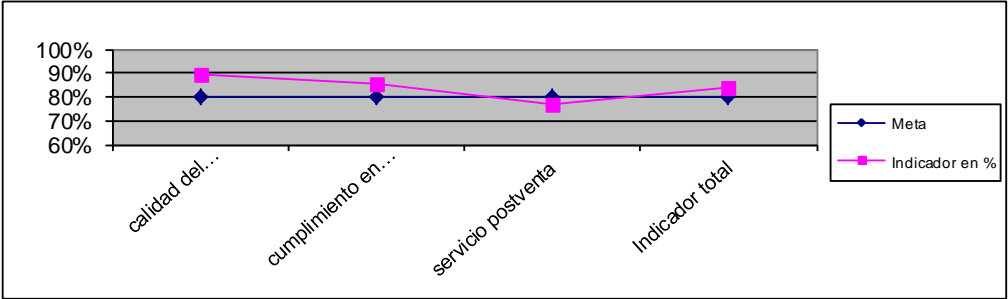
- Indicador de desempeño del personal

	INDICADORES DE GESTIÓN	Código: F-Cal-01 Versión: 01									
Proceso: Talento humano		Periodo o mes: Marzo de 2013									
Indicador: Desempeno del personal		Meta: >=80%									
Frecuencia: Trimestral		Reponsable: Director administrativo y de personal									
Datos de la gráfica											
Fórmula: $\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de desempeño}) / \# \text{ total de evaluaciones de desempeño}$											
Pregunta	no aplica	5	4	3	2	# de preguntas sin respuesta	# de preguntas con respuesta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
Servicio al cliente	0	8	38	4	0	0	50	50	4,08	80%	81,60%
Sanciones	10	17	6	15	2	0	40	40	3,95	80%	79,00%
Desempeno del trabajo	0	7	33	10	0	0	50	50	3,94	80%	78,80%
Compromiso con la empresa	0	4	32	14	0	0	50	50	3,80	80%	76,00%
Respeto entre compañeros	0	13	30	7	0	0	50	50	4,12	80%	82,40%
Liderazgo	0	2	21	26	1	0	50	50	3,48	80%	69,60%
Presentación personal	0	16	27	7	0	0	50	50	4,18	80%	83,60%
Manejo del vocabulario	0	13	29	8	0	0	50	50	4,10	80%	82,00%
Uso correcto de los elementos de trabajo	10	9	21	9	1	0	40	40	3,95	80%	79,00%
Disposición al cambio	10	3	26	8	3	0	40	40	3,73	80%	74,50%
Indicador total									3,93	80%	78,65%
Gráfica del indicador											
											
Análisis de resultados											
Se observa el no cumplimiento de la meta a satisfacción ya que se obtuvo un resultado del 78,65%, frente a una meta del 80%, podemos observar que el criterio de liderazgo fue el que menor porcentaje obtuvo con un 69,60%y varios items que no cumplieron la meta, por esto debemos implementar un plan de acción.											
Actividad	Responsable	Fecha									
Realizar capacitaciones que involucren el tema de liderazgo, compromiso con la empresa, desempeño del trabajo y el uso correcto de los elementos de trabajo, con el fin de obtener mejores resultados de los colaboradores de la empresa y superar la meta planeada.	Director administrativo y de personal	durante el segundo semestre de 2013									


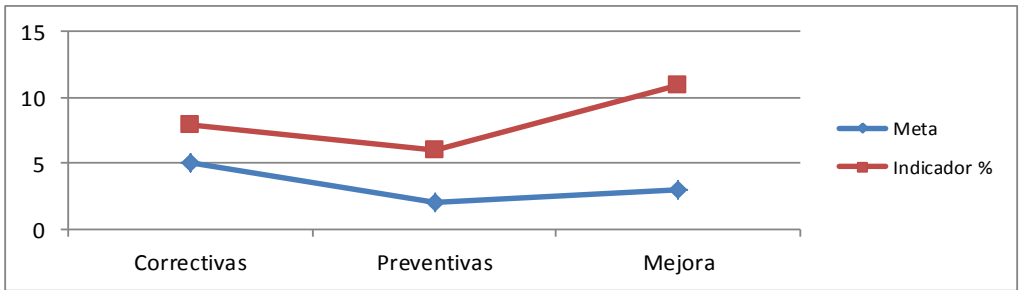
- Indicador de ventas realizadas

		INDICADORES DE GESTIÓN		Código: F-Cal-01
				Versión: 01
RESPONSABLE		PROCESO		INDICADOR
Directora comercial - Gerente		Comercial		Cumplimiento del presupuesto de ventas
MES		FRECUENCIA		META
Año 2013		Anual		>=100%
DATOS DE LA GRÁFICA				
Fórmula: Ventas realizadas / ventas presupuestadas				
Mes	Ventas realizadas	Ventas presupuestadas	Meta	Indicador en %
Enero	\$ 57.551.035	\$ 59.000.000	100%	97,54%
Febrero	\$ 61.135.848	\$ 63.500.000	100%	96,28%
Marzo	\$ 64.396.450	\$ 69.500.000	100%	92,66%
Abril	\$ 66.391.180	\$ 75.000.000	100%	88,52%
Mayo	\$ 66.372.000	\$ 79.500.000	100%	83,49%
Junio	\$ 60.979.950	\$ 73.500.000	100%	82,97%
Julio		\$ 80.000.000		
Agosto		\$ 86.500.000		
Septiembre		\$ 83.000.000		
Octubre		\$ 85.500.000		
Noviembre		\$ 87.000.000		
Diciembre		\$ 93.000.000		
Total	\$ 376.826.463	\$935.000.000	100%	40,30%
GRÁFICA DEL INDICADOR				
				
ANÁLISIS				
<p>se observa el no cumplimiento de la meta de ventas en los meses de enero a mayo, esto puede deberse a que las metas establecidas son sobrestimadas, sin embargo se han implementado estrategias para incrementar el nivel de ventas durante el año.</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
Actividad		Responsable	Fecha	

- Indicador de desempeño de los proveedores

	INDICADORES DE GESTIÓN						Código: F-Cal-01			
							Versión: 01			
Proceso: Gestión de compras						Periodo o mes: Abril 2013				
Indicador: Desempeño de los proveedores						Meta: >=80%				
Frecuencia: Semestral						Reponsable: Director administrativo				
Datos de la gráfica										
Fórmula: $\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de proveedores}) / \# \text{ total de proveedores evaluados}$										
Pregunta	4	3	2	1	# de preguntas sin respuesta	# de preguntas con respuesta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %
calidad del producto o servicio prestado	7	5	0	0	0	12	12	3,58	80%	89,58%
cumplimiento en los tiempos de entrega o respuesta	5	7	0	0	0	12	12	3,42	80%	85,42%
servicio postventa	2	9	1	0	0	12	12	3,08	80%	77,08%
Indicador total								3,36	80%	84,03%
Gráfica del indicador										
										
Análisis de resultados										
Se observa el cumplimiento de la meta a satisfacción ya que se obtuvo un resultado del 84,03%, frente a una meta del 80%, sin embargo es importante atender el criterio de postventa ya que obtuvo un 77,08 debajo del 80% de la meta.										
Plan de acción										
Actividad						Responsable		Fecha		
Enviar una carta a cada proveedor informándole sobre los resultados obtenidos en la reevaluación de proveedores y dándole a conocer en qué criterio están fallando para que ellos tomen medidas al respecto y su respectiva mejora.						Dir administrativo		jun-13		

- Indicador acciones correctivas, preventivas y de mejora.

	INDICADORES DE GESTIÓN		Código: F-Cal-01
			Versión: 01
Proceso: Gestión de calidad		Periodo o mes: Mayo de 2013	
Indicador: # de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas		Meta: ≥ 5 Correctivas; ≥ 2 Preventivas; ≥ 3 Mejora	
Frecuencia: Semestral		Reponsable: Director de calidad	
Datos de la gráfica			
Fórmula: # de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas			
Acciones	# de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas	Meta	Indicador %
Correctivas	8	5	8
Preventivas	6	2	6
Mejora	11	3	11
Gráfica del indicador			
			
Análisis de resultados			
Se observa el cumplimiento de la meta a satisfacción, pero es importante definir mecanismos como capacitaciones para el personal de la organización registre las acciones correctivas, preventivas y de mejora.			
Plan de acción			
Actividad		Responsable	Fecha
S realizaron capacitaciones con el fin de inculcar en los líderes de los procesos un buen registro de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.		Director de calidad	Segundo semestre de 2013



INDICADORES DE GESTIÓN

Código: F-Cal-01

Versión: 01

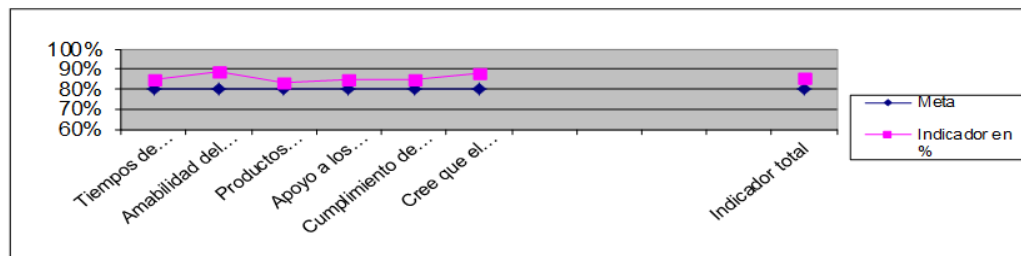
Proceso: Entrega Express	Periodo o mes: junio 2013
Indicador: Satisfacción del cliente	Meta: >=80%
Frecuencia: mensual	Reponsable: Directora mercadeo

Datos de la gráfica

Fórmula: $\Sigma(\text{resultados de las encuestas de satisfacción}) / \# \text{ total de encuestas realizadas}$

Pregunta	4	3	2	1	# de preguntas sin respuesta	# de preguntas con respuesta	# de Encuestas	Indicador por pregunta	Meta	Indicador en %	
Tiempos de entrega	28	16	8	0	0	52	52	3,38	80%	84,62%	
Amabilidad del personal	32	17	3	0	0	52	52	3,56	80%	88,94%	
Productos entregados a conformidad	19	31	2	0	0	52	52	3,33	80%	83,17%	
Apoyo a los empleados en solucionar las dificultades	24	25	3	0	0	52	52	3,40	80%	85,10%	
Cumplimiento de necesidades y expectativas	23	27	2	0	0	52	52	3,40	80%	85,10%	
Cree que el precio que se le cobró es el adecuado	29	21	2	0	0	52	52	3,52	80%	87,98%	
								Indicador total	3,43	80%	85,82%

Gráfica del indicador



Análisis de resultados

Se observa el cumplimiento de la meta a satisfacción ya que se obtuvo un resultado del 82,77%, frente a una meta del 80%, se hace evidente el plan de acción del mes anterior ya que el porcentaje del criterio del precio del cobro del servicio mejoró de un 78,70% a un 81,82% por lo tanto fue eficaz.

Plan de acción

Actividad	Responsable	Fecha
Se sugiere seguir mejorando y aumentar mes a mes los resultados para brindar una mayor satisfacción al cliente.	Director de mercadeo	Julio de 2013

**% EFICACIA SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
2013**

POLÍTICA DE CALIDAD

ENDESA EXPRESS S.A.S, está comprometida con la prestación de servicios logísticos de forma rápida y segura, generando satisfacción a nuestros clientes y bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores garantizando así, el mejoramiento continuo de la organización.

OBJETIVO DE CALIDAD	%	INDICADORES	%	CRITERIOS		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
				CALIFICACIÓN GESTIÓN	% INDICADOR															
Satisfacer las necesidades y deseos del cliente	25	Satisfacción del cliente	25	META	25	> 80%			85,75%	89,03%	84,10%									
				NORMAL	15	70% - 79%														
				MINIMO	5	< 69%														
				TOTAL OBJETIVO 1								25%	25%	25%						
Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa	25	Desempeño del personal	25	META	25	> 80%														
				NORMAL	15	70% - 79%			78,65%											
				MINIMO	5	< 69%														
				TOTAL OBJETIVO 2								15%								
Mejorar continuamente los procesos de la organización	25	Número de AC, AP Y AM, Generadas	15	META	15	>= 5 correctivas > = 2 preventivas > = 3 mejora					8 correctivas 6 preventivas 11 mejora									
				NORMAL	10	>= 5 correctivas > = 2 preventivas > = 3 mejora														
				MINIMO	5	>= 5 correctivas > = 2 preventivas > = 3 mejora														
		Desempeño de los proveedores	10	META	10	> 80%				84,03%										
				NORMAL	5	70% - 79%														
				MINIMO	1	< 69%														
TOTAL OBJETIVO 3									10%	15%							25%			
Aumentar continuamente las ventas	25	Cumplimiento de ventas	25	META	25	> 100%														
				NORMAL	15	80% - 99%	97,54%	96,28%	92,66%	88,52%	83,49%									
				MINIMO	5	< 79%														
TOTAL OBJETIVO 4						15%	15%	15%	15%	15%							15%			
TOTAL	100	TOTAL	100																	
META		>=80%																		
NORMAL		70%-79%																		
MINIMO		<=69%																		
% de eficacia del sistema de gestión de la calidad																	80,0%			

ANEXO 20. Manual de calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M-Cal-01
		Versión	02
		Página	196 de 286

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Presentación de la Organización
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión
- 1.4 Infraestructura
- 1.5 Clientes
- 1.6 Productos ofrecidos
- 1.7 Organigrama

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 2.1 Alcance
- 2.2 Exclusiones
- 2.3 Estructura Documental
- 2.4 Representante de la Dirección
- 2.5 Comunicación interna
- 2.6 Comunicación con el cliente
- 2.7 Ambiente de trabajo
- 2.8 Requisitos generales de los clientes
- 2.9 Requisitos legales y reglamentarios

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

- 3.1 Política de Calidad
- 3.2 Objetivos de Calidad
- 3.3 Indicadores de Gestión

4. MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

4.1 Mapa de Procesos

4.2 Caracterización Proceso Gestión Gerencial

4.3 Caracterización Proceso Entrega Express

4.4 Caracterización Proceso Gestión Comercial

4.5 Caracterización Proceso Gestión de Compras

4.6 Caracterización Proceso Gestión de Talento Humano

4.7 Caracterización Proceso Gestión de Recursos

4.8 Caracterización Proceso Gestión de Calidad

4.9 Matriz de requisitos ISO 9001:2008 Vs procesos

1. INTRODUCCIÓN

1.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón social: ENDESA EXPRESS S.A.S

NIT: 900499228-9

Dirección: Cra 36 No 36-35

Teléfono: 6344444

Representante: Antonio Chaparro Ballesteros

1.2 MISIÓN

Ser facilitadores en la vida y en el trabajo de los colombianos haciéndoles las entregas y diligencias de una forma rápida y oportuna contando con un equipo de excelente calidad humana.

1.3 VISIÓN

En el 2018 ENDESA EXPRESS S.A.S, continuara siendo la empresa número uno en Colombia en servicios logístico de entrega de productos que se realizan en tiempos mínimos, logrando una cobertura en las 5 principales ciudades del país, incrementando a la familia Endesa en 400 facilitadores.

1.4 INFRAESTRUCTURA

La empresa se encuentra ubicada en la Cra 36 No 36-35, posee una adecuada infraestructura, instalaciones y equipos adecuados, necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes y brindar facilidades para el desarrollo del trabajo.

Para llevar a cabo los procesos misionales, administrativos y de apoyo, la empresa cuenta con instalaciones adecuadas, equipos como radios avanteles, equipos de cómputo, equipos de comunicación y software especializados para mensajería, con el fin de posibilitar al personal realizar sus trabajos. El Proceso Gerencial es responsable de mantener y mejorar continuamente la infraestructura de la organización.

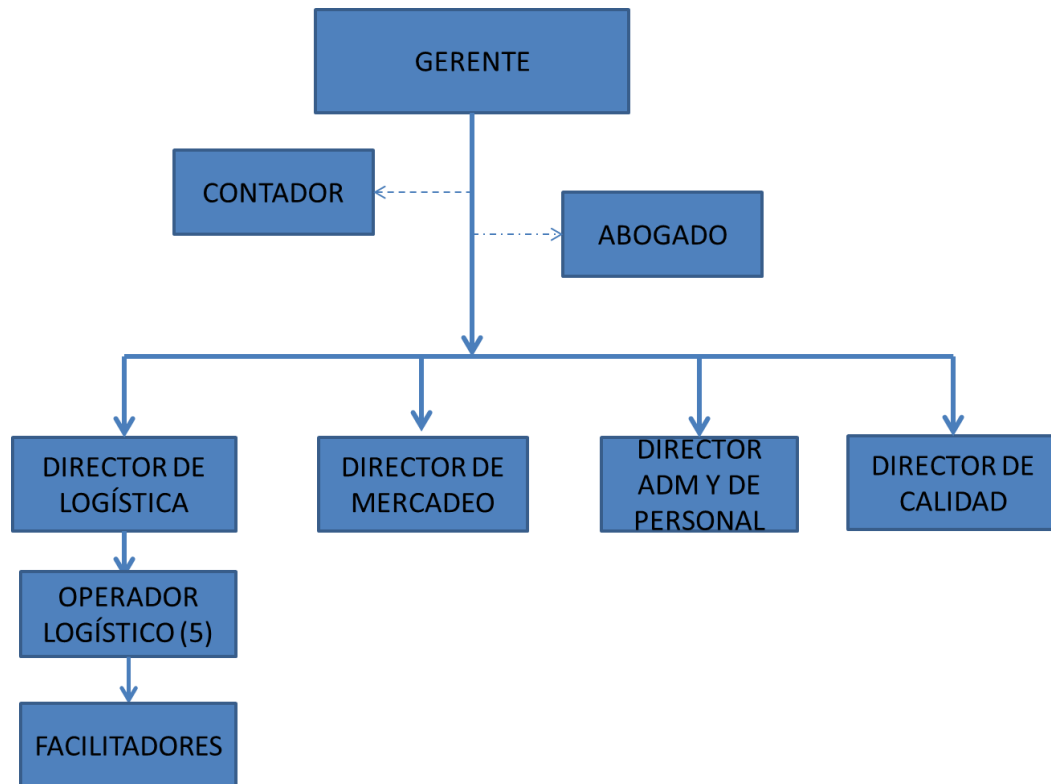
1.5 CLIENTES

- ✓ Empresas del sector privado
- ✓ Sector publico
- ✓ Restaurantes
- ✓ Clientes particulares

1.6 SERVICIOS OFRECIDOS

- ✓ Recogida y entrega de productos
- ✓ Pagos
- ✓ Consignaciones
- ✓ Tramites de documentos
- ✓ Compras de productos

1.7 ORGANIGRAMA



2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 ALCANCE

“prestación de servicios logísticos empresariales y domiciliarios”

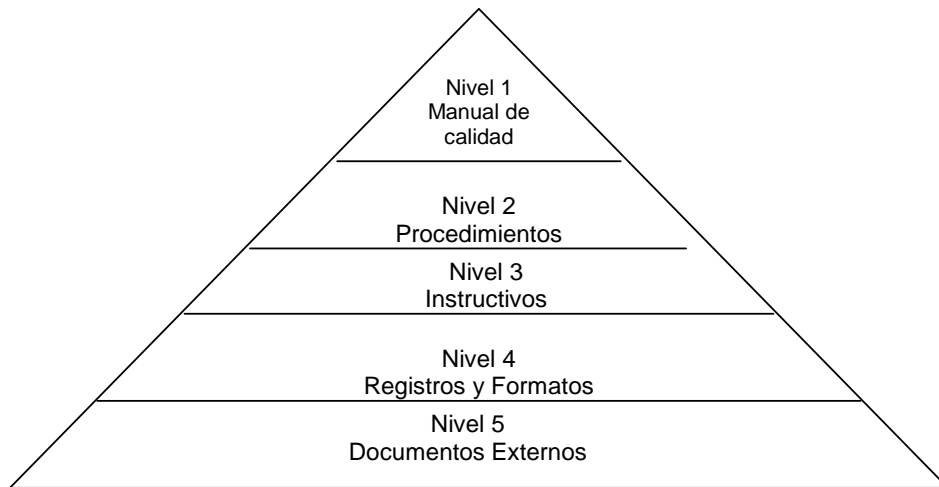
2.2 EXCLUSIONES

A la organización le aplican no le aplican los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008:

- 7.3 Diseño y desarrollo: debido a que la organización no aplica actividades relacionadas con diseño y desarrollo de productos.

- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: A la organización no le aplica este numeral debido a que los equipos que utiliza no requieren calibración para garantizar la conformidad del servicio.

2.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL



2.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de ENDESA EXPRESS designa a Delsy Merchán como REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN quien, con independencia de otras responsabilidades a cargo, tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la Gerencia sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

- Comunicarse con partes externas de la empresa sobre asuntos relacionados con el SGC.

2.5 COMUNICACIÓN INTERNA

MEDIO DE COMUNICACIÓN	TEMAS TRATADOS	RESPONSABLE	REGISTRO
Comunicaciones verbales	Transmitir de manera informal todo tipo de información, en cualquier dirección de la estructura organizacional de la empresa.	Todos los procesos	No aplica
Comunicaciones telefónicas	La organización cuenta con teléfonos fijos y celulares para expresar cualquier novedad, aclaraciones, decisiones y solicitudes.	Todos los procesos	No aplica
Comunicaciones escritas	Son medios de comunicación de función informativa donde se expresan decisiones, acciones a tomar o información del Sistema de Gestión de Calidad como la visión, misión, política y objetivos de Calidad y otros temas a ser comunicados a los miembros de la organización.	Todos los procesos	Memorandos Folletos, cartas y comunicados internos

2.6 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

MEDIO DE COMUNICACIÓN	TEMAS TRATADOS	RESPONSABLE	REGISTRO
Comunicaciones verbales	Transmitir de manera informal todo tipo de información, Inquietudes de los clientes, ofrecer los servicios y productos	Todos los procesos	No aplica
Internet / comunicaciones escritas	Solicitudes de cotización, quejas y reclamos, portafolio de productos, desempeño de proveedores	Todos los procesos	E-mails enviados y/o recibidos, Formato de quejas y reclamos, encuesta de satisfacción, solicitud de cotización
Comunicaciones telefónicas	Transmitir de manera informal todo tipo de información, Inquietudes de los clientes, ofrecer los servicios y productos, obtener información de los clientes, quejas y reclamos y solucionar inquietudes.	Todos los procesos	No aplica
Visita de clientes	Ofrecer los productos de la organización	Proceso comercial	Formato de control de visitas a clientes (F-CIAL-04)

2.7 AMBIENTE DE TRABAJO

La organización provee y gestiona un ambiente de trabajo confortable y ameno, con el fin de garantizar la conformidad con la prestación de sus servicios, para las actividades de oficina cada miembro de la organización cuenta con su puesto de trabajo dotado con implementos de oficina dentro de los cuales se contemplan: escritorio, silla, computador e iluminación y para el personal operativo, el personal cuenta con sus elementos de trabajo dotado de equipos de radio avanteles, chalecos, forros y canastas, adecuados para el desarrollo de sus actividades.

Para la organización es de vital importancia la satisfacción que inspire el trabajo en las instalaciones de la empresa, aprovechando en un mayor nivel las capacidades y habilidades de un nuestro talento humano que se sienta a gusto laborando y se desarrolle personalmente.

2.8 REQUISITOS GENERALES DE LOS CLIENTES

- Cumplimiento en los tiempos de entrega del servicio
- Excelente servicio al cliente
- Calidad en el servicio
- Responsabilidad ante eventualidades

2.9 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

- Ley 1581 del 2012 – protección de datos del consumidor
- Ley 769 de 2002. Código de Tránsito Terrestre.
- Ley 1397 de 2010 Por la cual se modificó la ley 769 de 2002

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 POLÍTICA DE CALIDAD

ENDESA EXPRESS S.A.S, está comprometida con la prestación de servicios logísticos de forma rápida y segura, generando satisfacción a nuestros clientes y bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores garantizando así, el

cumplimiento de los requisitos legales y el mejoramiento continuo de la organización.

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa
- Satisfacer las necesidades y deseos del cliente
- Aumentar continuamente las ventas de la empresa
- Mejorar continuamente los procesos de la organización

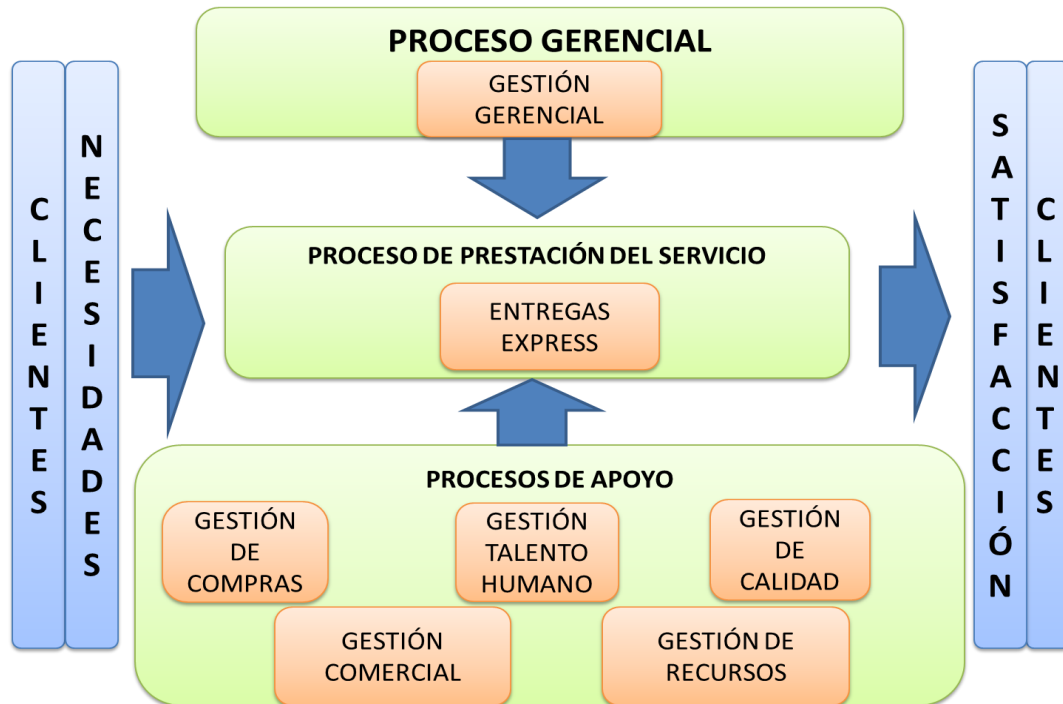
3.3 INDICADORES DE GESTIÓN

Directriz de la política de calidad	Objetivos De Calidad	Proceso	Responsable	Nombre del indicador	Formula	Fuente de información	Meta	Frecuencia de medición
Generando satisfacción a nuestros clientes	Satisfacer las necesidades y deseos del cliente	Entregas Express	Dir logística	Satisfacción del cliente	$\Sigma(\text{resultados de las encuestas de satisfacción}) / \# \text{ total de encuestas realizadas}$	Encuesta de satisfacción	$\geq 80\%$	Mensual
Mejoramiento continuo de la organización	Aumentar continuamente las ventas	Gestión Comercial	Gerente	Cumplimiento de ventas	$\text{Ventas ejecutadas} / \text{ventas presupuestadas}$	Ventas realizadas	$\geq 100\%$	Anual
Bienestar a nuestros colaboradores y facilitadores	Mantener un personal capacitado y comprometido con la empresa	Gestión de Talento humano	Dir administrativo y de personal	Desempeño del personal	$\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de desempeño}) / \# \text{ total de evaluaciones de desempeño}$	Evaluación de desempeño	$\geq 80\%$	trimestral
Mejoramiento continuo de la organización	Mejorar continuamente los procesos de la organización	Gestión de calidad	Director de calidad	Número de AC, AP Y AM, Generadas	# de acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas	Acción correctiva, preventivas y/o de mejora	≥ 5 correctivas ≥ 2 preventivas	Semestral

Directriz de la política de calidad	Objetivos De Calidad	Proceso	Responsable	Nombre del indicador	Formula	Fuente de información	Meta	Frecuencia de medición
							> = 3 mejora	
		Gestión de Compras	Dir administrativo y de personal	Desempeño de los proveedores	$\Sigma(\text{resultados de las evaluaciones de proveedores}) / \# \text{ total de proveedores evaluados}$	Reevaluación de proveedores	>=80%	Semestral
		Gestión gerencial	Gerente	Eficacia del sistema de gestión de la calidad	Σ de la ponderación de los objetivos de la calidad Vs resultados indicadores de gestión	Matriz de eficacia del SGC	>=80%	Semestral

4. MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

4.1 Mapa de procesos



4.2 CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL

OBJETIVO:	Establecer las directrices de la organización, asignar los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad; con el fin de prestar un mejor servicio por parte de la organización y aumentar el nivel de ingresos.
RESPONSABLE:	Gerente

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Cliente externo	Requisitos de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir el direccionamiento estratégico de la organización (Misión, Visión, política y Objetivos). 	Requisitos del contrato	Entregas express
Todos los procesos	Desempeño e los procesos del	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar y gestionar recursos para el 		

	SGC	<p>SGC, mejoramiento continuo de los procesos, infraestructura y el ambiente de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la revisión por la dirección del SGC (Semestral) ✓ Comunicar e implementar directrices organizacionales. ✓ Verificar periódicamente el cumplimiento y la eficacia del SGC y las directrices organizacionales ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Recursos requeridos	Todos los procesos
	Información para la revisión por la Dirección		Resultados de la revisión por la dirección	
	Necesidades de recursos		Directrices organizacionales (Misión, Visión, política y objetivos de Calidad)	

REGISTROS
F-Ger-01 Informe de revisión por la dirección
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO
No aplica

RECURSOS
Recursos financieros, equipo de cómputo e impresora, papelería, Internet, teléfono, escritorio
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
Auditoría Interna al proceso (Seguimiento) Cumplimiento de la revisión por la dirección (Seguimiento) Eficacia del sistema de gestión de la calidad (Indicador)
REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 4.1, 5, 6.1, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5

4.3 CARACTERIZACIÓN PROCESO ENTREGA EXPRESS	
Objetivo:	Ofrecer un excelente servicio logístico de entrega express satisfaciendo las necesidades del cliente.
RESPONSABLE: Director de Logística	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Cliente externo comercial	Requisitos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de llamadas ✓ Asignación de servicios a los facilitadores ✓ Liquidar y llevar control de las cuentas de los servicios realizados diariamente ✓ Verificación de la satisfacción del cliente ✓ Solución de quejas, reclamos o sugerencias ✓ Revisión y verificación de los requisitos de los clientes ✓ Brindar un excelente servicio al cliente ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Servicio ofrecido	Cliente externo
Gerencial	Recursos requeridos		Solicitud de recursos	Gerencial
Talento humano	Personal competente		Solicitud de personal competente	Talento humano
Recursos	Equipo e infraestructura en óptimas condiciones.		Solicitud de mantenimiento de equipo e infraestructura	Recursos
Compras	Productos y/o servicios comprados		Solicitud de productos y servicios	Compras
Gestión de calidad	Documentos actualizados		Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos	Gestión de calidad
	Seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora		Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	

REGISTROS
F-Eex-01 Información del servicio realizado
F-Eex-02 Quejas, reclamos y sugerencias
F-Eex-03 control de tirillas de servicio
F-Eex-04 Información de nuevos clientes
F-Eex-05 Liquidación de servicios realizados
Recibos de caja
Facturas

RECURSOS
Recursos financieros, equipo de cómputo e impresora, papelería, Internet, teléfono, radios.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
Auditoría Interna al proceso (Seguimiento)
Satisfacción del cliente (Indicador)
Revisión de los requisitos de cliente (Seguimiento)

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS
P-Ex-01 Procedimiento de Entrega express		* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 7.1, 7.5, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5
4.4 CARACTERIZACIÓN PROCESO COMERCIAL		
Objetivo:	Búsqueda de clientes potenciales con el fin de incrementar los ingresos de la organización y de igual manera satisfacer sus necesidades	
RESPONSABLE: Director Mercadeo		

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Cliente externo	Requisitos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y verificación de los requisitos de los clientes ✓ Visitas comerciales ✓ Búsqueda y consecución de clientes ✓ Telemercadeo ✓ Verificación de la satisfacción del cliente ✓ Verificar las quejas, reclamos o sugerencias ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Requisitos del cliente	Entregas express	
Gerencial	Recursos requeridos		Solicitud de recursos	Gerencial	
Talento humano	Personal competente		Solicitud de personal competente	Talento humano	
Recursos	Equipo e infraestructura en óptimas condiciones.		Solicitud de mantenimiento de equipo e infraestructura	Recursos	
Compras	Productos y/o servicios comprados		Solicitud de productos y servicios	Compras	
Gestión de calidad	Documentos actualizados		Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Gestión de calidad
	Seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora				

REGISTROS
F-Cial-01 Encuesta de satisfacción del cliente
F-Cial-02 Quejas, reclamos y sugerencias
F-Cial-03 Requerimiento y Seguimiento de cotizaciones

RECURSOS
Recursos financieros, equipo de cómputo e impresora, papelería, Internet, teléfono.

F-Cial-04 control de visitas F-Cial-05 ficha técnica
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO
P-Cial-01 Procedimiento comercial

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
Auditoría Interna al proceso (Seguimiento) Cumplimiento de presupuesto (Indicador) Revisión de los requisitos de cliente (Seguimiento)
REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5

4.5 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMPRAS	
OBJETIVO:	Adquirir bienes y servicios que cumplan con los requisitos solicitados en cuanto a cantidades, y tiempos solicitados por la organización.
RESPONSABLE: Director personal y Administrativo	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Gerencial	Recursos requeridos	✓ Revisión de necesidades de compra y contratación de servicios	solicitud de recursos	Gerencial
Todos los procesos	Solicitud de productos y/o servicios	✓ Solicitud de Cotizaciones	Productos y/o servicios comprados	Todos los procesos
Recursos	Equipo e Infraestructura en óptimas condiciones	✓ Evaluación y selección de Proveedores	Solicitud de mantenimiento de equipo e infraestructura	Recursos
Talento humano	Personal competente	✓ Compra de productos	Solicitud de personal	Talento humano
Gestión de calidad	Documentos actualizados	✓ Recibo y almacenamiento de productos	Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos	Gestión de calidad
	Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	✓ Verificación de productos comprados ✓ Reevaluación de Proveedores ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	

		y/o de mejora		
--	--	---------------	--	--

REGISTROS
F-Com-01 Listado de proveedores
F-Com-02 Orden de compra
F-Com-03 Selección de proveedores y contratistas
F-Com-04 Reevaluación de proveedores
Carta de reevaluación de proveedores
Facturas

RECURSOS
Papelería, Computador, Impresora, Recursos financieros, Internet

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
Auditoria Interna al proceso (Seguimiento)
Verificación de los productos comprados (Seguimiento)
Desempeño de proveedores (Indicador)

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO
P-Com-01 Procedimiento de compras

REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 7.4, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5

4.6 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO	
OBJETIVO:	Contratar, proporcionar formación y evaluar el desempeño garantizando la competencia del personal de la organización
RESPONSABLE: Director Personal y Administrativo	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Gerencial	Recursos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal ✓ Seleccionar Hojas de vida y verificar perfil del cargo ✓ Contratación de personal ✓ Identificar necesidades de 	Solicitud de recursos	Gerencial
Todos los procesos	Solicitud del personal		Personal competente	Todos los procesos
Comercial	Solicitud de personal		Personal competente	Entrega express
Compras	Productos y			

	servicios comprados	formación y/o capacitación ✓ Evaluar el desempeño del personal ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Solicitud de productos y servicios	Compras
Recursos	Equipo e infraestructura en óptimas condiciones		Solicitud de mantenimiento de equipo e infraestructura	Recursos
Gestión de calidad	Documentos actualizados		Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos	Gestión de calidad
	Seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas	Acciones correctivas y/o preventivas		

REGISTROS
F-Tal-01 Manual de funciones
F-Tal-02 Acta de reunión
F-Tal-03 Control de asistencia a reuniones o capacitaciones
F-Tal-04 Entrevista del personal
F-Tal-05 Inducción del personal
F-Tal-06 Evaluación de desempeño
F-Tal-07 Plan de capacitación

RECURSOS
Papelería, Computador, Impresora, Recursos financieros,
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
Auditoria Interna al proceso (Seguimiento)
Verificación del cumplimiento del perfil del cargo (Seguimiento)
Cumplimiento al cronograma de capacitación (Seguimiento)
Desempeño del personal (Indicador)

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO
P-Tal-01 Procedimiento de Talento humano

REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 6.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5

4.7 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE RECURSOS	
Objetivo:	Seguimiento y control de los equipos e infraestructura de la empresa para que permanezcan en óptimas condiciones
RESPONSABLE: Director administrativo y financiero	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Gerencial	Recursos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar cronograma de mantenimiento. ✓ Seguimiento a los equipos e infraestructura ✓ Control de los equipos e infraestructura (realizar mantenimiento correctivos y preventivos) ✓ Llevar hoja de vida de los equipos ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Solicitud de recursos	Gerencial	
Talento humano	Personal competente		Solicitud de personal competente	Talento humano	
Todos los procesos	Solicitud de mantenimiento de equipo e infraestructura		Equipo e infraestructura en óptimas condiciones	Todos los procesos	
Compras	Productos y/o servicios comprados		Solicitud de productos y servicios	Compras	
Gestión de calidad	Documentos actualizados		Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Gestión de calidad
	Seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora				

REGISTROS
F-REC-01 Programa de mantenimiento
F-REC-02 Hoja de vida de equipos e infraestructura
F-REC-03 Solicitud de mantenimiento

RECURSOS
Recursos financieros, equipo de cómputo e impresora, papelería, Internet, teléfono, radio avantel. forros, chalecos canastas.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

--

Auditoria Interna al proceso (Seguimiento) Cumplimiento de cronograma de mantenimiento (Seguimiento)

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO
P-Rec-01 Procedimiento de gestión de recursos

REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5

4.8 PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
OBJETIVO:	Administrar la documentación del SGC garantizando O su disponibilidad y actualización. Fomentar las toma de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que busquen mejorar los procesos se la organización.
DUÑO DEL PROCESO: Director de Calidad	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Gerencial	Recursos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación del SGC ✓ Identificar necesidades de documentación. ✓ Establecer programa de auditorías internas 	Solicitud de recursos	Gerencial
			Solicitud de productos y/o servicios	Compras
Compras	productos y/o servicios comprados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el control de documentos y registros. ✓ Capacitar al personal en el SGC 	Solicitud de personal	Talento humano
Talento humano	Personal competente			
Recursos	Equipo e Infraestructura en óptimas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar el programa de auditorías internas. ✓ Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Solicitud de mantenimiento equipo e Infraestructura	Recursos
Todos los procesos	Necesidad de elaboración y/o actualización de documentos		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	Documentos actualizados
		Seguimiento a		

	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora		las acciones correctivas preventivas y de mejora	
--	---	--	--	--

REGISTROS
F-Cal-01 Indicadores de gestión
F-Cal-02 Listado maestro de documentos internos
F-Cal-03 Control de modificación o inclusión de documentos
F-Cal-04 Listado de control de registros
F-Cal-05 Listado maestro de documentos externos
F-Cal-06 Acción correctiva, preventiva o de mejora
F-Cal-07 Planificación del sistema de gestión de la calidad
F-Cal-10 Plan de auditoria
F-Cal-11 Lista de verificación
F-Cal-12 Informe de auditoria
F-Cal-13 Servicio no conforme

RECURSOS
Computador, Impresora, Papelería, Documentos externos, Escritorio
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Auditoria interna al proceso (Seguimiento)
Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora (seguimiento)
Eficacia de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (Indicador)

DOCUMENTOS
P-Cal-01 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
P-Cal-02 Procedimiento para elaborar y controlar documentos y registros
P-Cal-03 Procedimiento para las auditorías internas del SGC
P-Cal-04 Procedimiento para el control del servicio no conforme
M-Cal-01 Manual de calidad

REQUISITOS
* NTC – ISO 9001:2008: Numerales 4.2, 7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5


4.9 MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2008 VS PROCESOS

Requisito Norma NTC-ISO 9001:2008		Gerencia l	Comer cial	Entreg a expres s	Compr as	Talento human o	Gestio n de recurso	Gestio n de Calida d
4.1	Requisitos Generales	X						
5.1	Compromiso de la Dirección	X						
5.2	Enfoque al Cliente	X						
5.3	Política de Calidad	X						
5.4	Planificación	X						
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	X						
5.6	Revisión por la Dirección	X						
6.1	Provisión de Recursos	X						
6.2	Recurso Humano					X		
6.3	Infraestructura						X	
6.4	Ambiente de Trabajo					X		
7.1	Planificación de la realización del producto			X				
7.2	Procesos relacionados con el cliente		X	X				
7.3	Diseño y Desarrollo	n.a						
7.4	Compras				X			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio			x				
7.5.2	Validación de los procesos de prestación del servicio			x				
7.5.3	Identificación y trazabilidad			X				
7.5.4	Propiedad del cliente			X				
7.5.5	Preservación del servicio			X				
7.6	Control de los equipos de seguimiento y	n.a						
8.1	Medición, análisis y mejora - Generalidades							X
8.2.1	Satisfacción del Cliente		X	X				
8.2.2.	Auditoria Interna							X
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio			X				
8.3	Control del servicio no Conforme			X				
8.4	Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X
8.5	Mejora	X	X	X	X	X	X	X

ANEXO 21. Control de modificación o inclusión de documentos

		CONTROL DE MODIFICACIÓN O INCLUSIÓN DE DOCUMENTOS			Codigo: F-CAL-03
					Versión: 01
Fecha de modificación o inclusión	Código	Nombre	Versión	Modificación realizada	Aprobación de la modificación
21/06/2013	Mc-cal-01	Manual de calidad	02	Se le modifico el alcance, requisitos legales y poltiica de calidd	Gerente
05/03/2013	P-Cal-01	Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Cal-02	Procedimiento para elaborar y controlar documentos y registros	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Cal-03	Procedimiento para las auditorias internas del SGC	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Cal-04	Procedimiento para el control del servicio no conforme	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Rec-01	Procedimiento de gestión de recursos	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Tal-01	Procedimiento de Talento humano	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Com-01	Procedimiento de compras	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Cial-01	Procedimiento comercial	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	P-Ex-01	Procedimiento de Entrega express	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-01	Indicadores de gestion	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-02	Listado maestro de documentos internos	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-03	Control de modificación o inclusión de documentos	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-04	Listado de control de registros	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-05	Listado maestro de documentos externos	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-06	Acción correctiva, preventiva o de mejora	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-07	Planificación del sistema de gestion de la calidad	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-10	Plan de auditoría	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-11	Lista de verificación	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-12	Informe de auditoría	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-CAL-13	Servicio no conforme	01	documento nuevo	Gerente
14/05/2013	F-Cial-01	Encuesta de satisfaccion al cliente	02	se le modificaron casillas	Gerente
14/05/2013	F-Cial-02	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PORSF)	02	se le modificaron casillas	Gerente
14/05/2013	F-Cial-03	Requerimiento y seguimiento a cotizaciones	03	se le modificaron casillas	Gerente
14/05/2013	F-Cial-04	Control de visitas	02	se le modificaron casillas	Gerente
14/05/2013	F-Cial-05	Ficha tecnica del cliente	03	se le modificaron casillas	Gerente
05/03/2013	F-Com-01	Listado de proveedores	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Com-02	Requerimiento y seguimiento a cotizaciones	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Com-03	Selección de proveedores y contratistas	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Com-04	Reevaluación de proveedores	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Com-05	Requerimiento de compra	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Eex-01	Factura de servicio	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Rec-01	Programa de mantenimiento	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Rec-02	Hoja de vida de equipos e infraestructura	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Rec-03	Solicitud de mantenimiento	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Rec-04	Inventario elementos de trabajo	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Rec-05	Entrega de elementos de trabajo	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-01	Manual de Funciones	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-02	Acta de reunión	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-03	Control de asistencia a reuniones o cap	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-04	Entrevista del personal	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-05	Inducción del personal	01	documento nuevo	Gerente
14/05/2013	F-Tal-06	Evaluación de desempeño	02	se le cambiaron criterios de calificación	Gerente
05/03/2013	F-Tal-07	Hoja de vida	01	documento nuevo	Gerente
05/03/2013	F-Tal-08	Plan de capacitación	01	documento nuevo	Gerente

ANEXO 22. Listado maestro de documentos externos

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	
		Código: F-Cal-05	
		Versión: 01	
Nombre del Documento	Ubicación	Responsable por la Actualización	Ultima Edición y Fecha
Norma iso 9001	Calidad	Director de calidad	2008
Ley 1581 del 2012 – protección de datos del consumidor	Calidad	Director de calidad	2012
Ley 769 de 2002. Código de Tránsito Terrestre	Calidad	Director de calidad	2002
Ley 1397 de 2010 Por la cual se modificó la ley 769 de 2002	Calidad	Director de calidad	2010
Fecha de revisión de los documentos externos: Junio de 2013		Proxima fecha de revisión de los documentos externos: Sept 2013	

ANEXO 23. Listado de control de registros



LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS	Código: F-CAL-04
	Versión: 01

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	SITIO DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	POR CUANTO TIEMPO	DESTINO FINAL
F-Cial-01	Encuesta de satisfacción al cliente	<u>Dir</u> de mercadeo y <u>Dir</u> de logística	oficina comercial	por fecha	cada año	Destrucción
F-Cial-02	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)	<u>Dir</u> mercadeo y <u>Dir</u> logística	oficina comercial	por fecha	cada año	Destrucción
F-Cial-03	Requerimiento y seguimiento a cotizaciones	<u>Dir</u> de mercadeo	oficina comercial	por fecha	cada año	Destrucción
F-Cial-04	Control de visitas	<u>Dir</u> de mercadeo	oficina comercial	por fecha	cada año	Destrucción
F-Cial-05	Ficha técnica del cliente	<u>Dir</u> de mercadeo	oficina comercial	por cliente	cada año	Destrucción
F-Com-01	Listado de proveedores	<u>Dir</u> de mercadeo	oficina Administrativa	único	según actualización	Destrucción
F-Com-02	orden de compra	<u>Dir</u> de mercadeo	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Com-03	Selección de proveedores y contratistas	<u>Dir</u> administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Com-04	Reevaluación de proveedores	<u>Dir</u> administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Com-05	Requerimiento de compra	<u>Dir</u> administrativo, <u>Dir</u> mercadeo, <u>Dir</u> logística	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Eex-01	Factura de servicio	<u>Dir</u> logística, <u>Dir</u> administrativo	recepción	por fecha	cada año	Destrucción



LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS

Código: F-CAL-04

Versión: 01

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	SITIO DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	POR CUANTO TIEMPO	DESTINO FINAL
F-Rec-01	Programa de mantenimiento	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Rec-02	Hoja de vida de equipos e infraestructura	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Rec-03	Solicitud de mantenimiento	Dir administrativo, Dir mercadeo, Dir logística	oficina Administrativa	por equipo	cada año	Destrucción
F-Rec-04	Inventario elementos de trabajo	Dir logística	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Rec-05	Entrega de elementos de trabajo	Dir logística	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-01	Manual de Funciones	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-02	Acta de reunión	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-03	Control de asistencia a reuniones o capacitaciones	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-04	Entrevista del personal	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-05	Inducción del personal	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-06	Evaluación de desempeño	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-Tal-07	Hoja de vida	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por hoja de vida	según vigencia del personal	Destrucción
F-Tal-08	Plan de capacitación	Dir administrativo y de personal	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción
F-CAL-01	Indicadores de gestión	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Destrucción




LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS

Código: F-CAL-04

Versión: 01

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	SITIO DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	POR CUANTO TIEMPO	DESTINO FINAL
F-CAL-02	Listado maestro de documentos internos	Director de calidad	oficina Administrativa	único	según actualización	Dstrucción
F-CAL-03	Control de modificación o inclusión de documentos	Director de calidad	oficina Administrativa	único	según actualización	Dstrucción
F-CAL-04	Listado de control de registros	Director de calidad	oficina Administrativa	único	según actualización	Dstrucción
F-CAL-05	Listado maestro de documentos externos	Director de calidad	oficina Administrativa	único	según actualización	Dstrucción
F-CAL-06	Acción correctiva, preventiva o de mejora	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción
F-CAL-07	Planificación del sistema de gestión de la calidad	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción
F-CAL-10	Plan de auditoria	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción
F-CAL-11	Lista de verificación	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción
F-CAL-12	Informe de auditoria	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción
F-CAL-13	Servicio no conforme	Director de calidad	oficina Administrativa	por fecha	cada año	Dstrucción

ANEXO 24. Listado maestro de documentos internos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Código: F-CAL-02
		Versión: 01

Código	Nombre	Versión	Distribuido a
Mc-cal-01	Manual de calidad	02	Director de calidad
P-Cal-01	Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora	01	Director de calidad
P-Cal-02	Procedimiento para elaborar y controlar documentos y registros	01	Director de calidad
P-Cal-03	Procedimiento para las auditorías internas del SGC	01	Director de calidad
P-Cal-04	Procedimiento para el control del servicio no conforme	01	Director de calidad
P-Rec-01	Procedimiento de gestión de recursos	01	Dir administrativo y de personal
P-Tal-01	Procedimiento de Talento humano	01	Dir administrativo y de personal
P-Com-01	Procedimiento de compras	01	Dir administrativo y de personal
P-Cial-01	Procedimiento comercial	01	Dir de mercadeo
P-Ex-01	Procedimiento de Entrega express	01	Dir de logística
F-Cal-01	Indicadores de gestión	01	Director de calidad
F-Cal-02	Listado maestro de documentos internos	01	Director de calidad
F-Cal-03	Control de modificación o inclusión de documentos	01	Director de calidad
F-Cal-04	Listado de control de registros	01	Director de calidad
F-Cal-05	Listado maestro de documentos externos	01	Director de calidad
F-Cal-06	Acción correctiva, preventiva o de mejora	01	Director de calidad
F-Cal-07	Planificación del sistema de gestión de la calidad	01	Director de calidad



**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS INTERNOS**

Código: F-CAL-02

Versión: 01

Código	Nombre	Versión	Distribuido a
F-Cal-10	Plan de auditoria	01	Director de calidad
F-Cal-11	Lista de verificación	01	Director de calidad
F-Cal-12	Informe de auditoria	01	Director de calidad
F-Cal-13	Servicio no conforme	01	Director de calidad
F-Cial-01	Encuesta de satisfacción al cliente	02	Dir de mercadeo y Dir de logística
F-Cial-02	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)	02	Dir mercadeo y Dir logística
F-Cial-03	Requerimiento y seguimiento a cotizaciones	03	Dir de mercadeo
F-Cial-04	Control de visitas	02	Dir de mercadeo
F-Cial-05	Ficha técnica del cliente	03	Dir de mercadeo
F-Com-01	Listado de proveedores	01	Dir de mercadeo
F-Com-02	orden de compra	01	Dir administrativo y de personal
F-Com-03	Selección de proveedores y contratistas	01	Dir administrativo y de personal
F-Com-04	Reevaluación de proveedores	01	Dir administrativo y de personal
F-Com-05	Requerimiento de compra	01	Dir administrativo, Dir mercadeo, Dir logística
F-Eex-01	Factura de servicio	01	Dir logística, Dir administrativo
F-Rec-01	Programa de mantenimiento	01	Dir administrativo y de personal




**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS INTERNOS**

Código: F-CAL-02

Versión: 01

Código	Nombre	Versión	Distribuido a
F-Rec-02	Hoja de vida de equipos e infraestructura	01	Dir administrativo y de personal
F-Rec-03	Solicitud de mantenimiento	01	Dir administrativo, Dir mercadeo, Dir logística
F-Rec-04	Inventario elementos de trabajo	01	Dir logística
F-Rec-05	Entrega de elementos de trabajo	01	Dir logística
F-Tal-01	Manual de Funciones	01	Dir administrativo y de personal
F-Tal-02	Acta de reunión	01	Dir administrativo y de personal
F-Tal-03	Control de asistencia a reuniones o capacitaciones	01	Dir administrativo y de personal
F-Tal-04	Entrevista del personal	01	Dir administrativo y de personal
F-Tal-05	Inducción del personal	01	Dir administrativo y de personal
F-Tal-06	Evaluación de desempeño	02	Dir administrativo y de personal
F-Tal-07	Hoja de vida	01	Dir administrativo y de personal

ANEXO 25. Procedimiento control de documentos y registros

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código	P-Cal-02
		Versión	01
		Página	226 de 286

- 1. Objetivo:** Describir la forma como se elaboran y controlan los documentos del SGC.
- 2. Alcance:** Aplica a la elaboración y control de todos los documentos del SGC, incluyendo los de origen externo
- 3. Definiciones:**
 - **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: Formato, registro, procedimiento, informe, instructivo, etc.
 - **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
 - **Procedimiento:** Manera o forma particular de hacer algo, que se escribe con la finalidad de estandarizar los procesos.
 - **Instructivo:** Instrucciones detalladas a seguir para desarrollar una actividad específica.
 - **Formato:** documento de calidad de naturaleza instructiva, que tiene como propósito regular la manera de cómo se toman los registros.
 - **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
 - **Listado maestro de documentos internos:** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de gestión de la calidad de la organización
 - **Listado de control de registros:** Relación de controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de

retención y disposición final de los registros que componen el SGC de la organización

4. Desarrollo del procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro
A. CREACION DE DOCUMENTOS			
1	Identificar, definir y elaborar los documentos requeridos para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo al numeral 4.1 de este documento.	Responsable del proceso	No aplica
2	Revisar el documento elaborado y modificarlo si se requiere para su aprobación final.	Director de calidad	Documento
3	Aprobar el documento emitido dejando la evidencia en el formato control de modificación o inclusión de documentos (F-Cal-03)	Gerente y/o responsable del proceso	Control de modificación o inclusión de documentos (F-Cal-03)
4	Incluir y/o actualizar el listado maestro de documentos Internos (F-Cal-02) y así contar con información actualizada en el momento de realizar cambios en la documentación.	Director de calidad	Listado maestro de documentos internos (F-Cal-02)
5	Distribuir los documentos emitidos y llevar el control de su distribución.	Director de calidad	Listado maestro de documentos internos (F-Cal-02)
B. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS			
1	Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento informando al Director de calidad.	Responsable del proceso	Documento
2	Revisar y aprobar el documento y registrar las modificaciones realizadas al documento en el formato Control de modificación o inclusión de documentos (F-Cal-03)	Gerente Director de calidad	Control de modificación o inclusión de documentos (F-Cal-03)

3	Actualizar el listado maestro de documentos internos y así contar con información actualizada en el momento de realizar cambios en la documentación.	Director de calidad	Listado maestro de documentos internos (F-Cal-02)
4	Destruir los documentos obsoletos, con el fin de evitar el uso de documentos no actualizados y evitar alteraciones en el Sistema de Gestión de Calidad. Nota: si los documentos se requieren mantener por cualquier motivo, se identificarán como documentos	Director de calidad	No aplica
C. DOCUMENTOS EXTERNOS			
1	Identificar los documentos de origen externo en el Listado Maestro de documentos externos	Director de calidad	Listado maestro de documentos externos (F-Cal-05)
2	Controlar la distribución (responsable) de los documentos externos	Director de calidad	Listado maestro de documentos externos (F-Cal-05)
3	Actualizar si se requiere los documentos externos con base en información proveniente de Internet, entes	Director de calidad	Documento
4	Actualizar el listado maestro de documentos externos (F-Cal-06)	Director de calidad	Listado maestro de documentos externos (F-Cal-06)
D. CONTROL DE REGISTROS			
1	Identificar todos los registros generados por el sistema de gestión de calidad de la organización de acuerdo e incluirlos en el listado de control de registros.	Director de calidad	Listado de control de registros (F-Cal-04)
2	Almacenar los registros generados por las diferentes actividades desarrolladas en los procesos de la organización de acuerdo a la ubicación descrita en el listado de control de registros (F-Cal-04)	Responsable del registro	Listado de control de registros (F-Cal-04)
3	Proteger y archivar los registros que se encuentran en medio magnéticos en copias de seguridad que se grabarán cada 6 meses y los registros que se encuentren en medio físicos en carpetas, folders o AZ.	Responsable del registro	No aplica

4	Recuperar los registros a través del responsable de cada registro y su lugar de almacenamiento descritos en el listado de control de registros (F-Cal-04)	Responsable del registro	Listado de control de registros (F-Cal-04)
5	Retener los registros de acuerdo al tiempo establecido en el listado de control de registros (F-Cal-04)	Responsable del registro	Listado de control de registros (F-Cal-04)
6	Cuando el tiempo de retención se haya cumplido, se debe realizar la disposición final de los registros ya sea destruyéndolos o almacenándolos en archivo muerto de acuerdo a lo establecido en el listado de control de	Responsable del registro	Listado de control de registros (F-Cal-04)

4.1 FORMA DE LOS DOCUMENTOS

ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN

El esquema utilizado para documentos como Manual de calidad, procedimientos, instructivos y formatos es el siguiente:

LOGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código	
		Versión	
		Página	

Nota: el encabezado para los formatos es el mismo pero sin número de página

Código: En este espacio se coloca el código asignado al documento, esta codificación se realiza de la siguiente manera:

- Manual de calidad (M) : M-AA-BB
- Procedimientos (P): P-AA-BB
- Instructivos (I): I-AA-BB
- Formatos (F): F-AA-BB

Versión: Indica el número de actualizaciones aprobadas para el documento.
(Inicia en 01)

Página: Indica el número de la página respectiva del documento. (No aplica para formatos)

La AA significa la sigla del proceso

La BB el consecutivo del número del documento del proceso

CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

A continuación se describen los ítems mínimos que deben tenerse en cuenta en la elaboración de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad.

- **Para el Manual de Calidad, procedimientos, instructivos y los formatos:**

El contenido para estos documentos es de libre formato.

ANEXO 26. Procedimiento control de servicio no conforme

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código	P-Cal-04
		Versión	01
		Página	231 de 286


1. **Objetivo:** Describir la metodología para identificar, controlar y dar tratamiento al servicio que no sea conforme con los requisitos especificados.
2. **Alcance:** Aplicable a los servicios que estén fuera de sus especificaciones, incumplimiento de requisitos de actividades que se ejecuten dentro de los procesos del SGC.
3. **Definiciones:**
 - **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
 - **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad de forma inmediata
 - **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos específicamente
 - **Desviación permitida:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
 - **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
 - **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
 - **Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto


4. Desarrollo de procedimientos:

No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro
1	Identificar y describir el servicio no conforme a partir de actividades realizadas en la prestación del servicio como son: Recogida y entrega de productos , pagos, Consignaciones, Tramites de documentos, Compras de productos	Director de logística, operador logístico, facilitadores	F-CAL-13 Servicio no conforme
2	Tomar acciones remediales para eliminar la no conformidad detectada, se deben considerar acciones como corrección, concesión, desviación permitida, liberación, reproceso, desecho.	Director de logística, operador logístico, facilitadores	F-CAL-13 Servicio no conforme
3	En caso de presentarse quejas por parte de los clientes se analiza y se evalúa la responsabilidad de la empresa, se procede a ejecutar las acciones necesarias para solucionar la situación, se le debe informar al cliente sobre el tratamiento de la queja vía telefónica o vía correo electrónico y dejar evidencia en formato de quejas y reclamos.	Director de logística, operador logístico, facilitadores	F-cial-02 peticiones, quejas o reclamos.
4	Después de ejecutar las acciones remediales, se debe realizar el seguimiento a estas acciones y verificar el correcto tratamiento dado a las no conformidades detectadas.	Director de logística, operador logístico, facilitadores	F-CAL-13 Servicio no conforme

5	Analizar si los efectos de la no conformidad detectada y analizada requieren la implementación de acciones correctivas y en caso positivo, generar el registro de acción correctiva, según procedimiento para acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (P-Cal-01)	Responsable de proceso y/o director de calidad	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)
---	--	--	---

ANEXO 27. Formato control de servicio no conforme

	SERVICIO NO CONFORME	Código: F-Cal-13
		Versión: 01
Reportado por:		Fecha:
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME		
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN		
Fecha de cierre:		Firma de cierre:

	SERVICIO NO CONFORME	Codigo: F-CAL-13
		Version: 01

Reportado por: Janeth Diaz Fecha: 15 MAY/13

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME
El facilitador tuvo un problema con su moto ya que se le baro cuando iba a entregar el servicio
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LA SOLUCION
Enviar otro facilitador que realice el servicio

Fecha de cierre: 15 MAY/13 Firma de cierre: Janeth D. D.

	SERVICIO NO CONFORME	Codigo: F-CAL-13
		Version: 01


Reportado por: Janeth Diaz Fecha: 3 may/13


DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME
Se dio la dirección equivocada al facilitador del servicio
TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LA SOLUCION
Comunicarse con el facilitador y corregir la dirección del servicio


Fecha de cierre: 3 may/13 Firma de cierre: Janeth Diaz R

ANEXO 28. Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora

5. **Objetivo:** Describir la metodología adoptada por la organización para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales con el objeto de evitar su reincidencia y prevenir su ocurrencia
6. **Alcance:** aplica a todos los procesos identificados y establecidos en el SGC de la organización.
7. **Definiciones:**
 - **Problema:** situación que puede ser mejorada.
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
 - **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
 - **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
 - **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
8. **Desarrollo de procedimientos:**


		PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA		Código	P-Cal-01
				Versión	01
				Página	236 de 286
No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro		
1	Cualquier funcionario puede detectar un problema, el cual puede ser real o potencial, y debe reportarlo al responsable del Proceso para determinar la viabilidad de generar acciones correctivas y/o preventivas	Personal	N.A		

		PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA		Código	P-Cal-01
				Versión	01
				Página	236 de 286
No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro		
2	El responsable del proceso debe identificar claramente el problema (real o potencial) y debe registrarlo, teniendo en cuenta aspectos como: impacto en los costos del producto o servicio, repetición de una no conformidad, quejas o reclamos, desempeño de los procesos, resultados de las auditorías internas, satisfacción del cliente, revisiones por la dirección, desempeño del personal y desempeño de los proveedores	Responsable del proceso	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		
3	Si el problema es real, el responsable del proceso relacionado debe seleccionar a los involucrados para identificar y analizar las causas probables del problema.	Responsable del proceso Personal involucrado y/o Director de calidad	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		
4	Si el problema es potencial, el responsable del proceso relacionado debe seleccionar a los involucrados para identificar y analizar las causas probables del problema potencial.	Responsable del proceso Personal involucrado y/o Director de calidad	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		
5	El Responsable del proceso con el personal involucrado debe establecer un plan de acción apropiado para eliminar las causas de los problemas reales o potenciales con el objeto de	Responsable del proceso Personal involucrado y/o	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		

		PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA		Código	P-Cal-01
				Versión	01
				Página	236 de 286
No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro		
	evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.	Director de calidad			
6	Implementar las acciones propuestas definidas en el plan de acción de la actividad anterior.	Responsable de la actividad a ejecutar	No aplica		
7	Se debe realizar y registrar el seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de acción apoyado en las evidencias respectivas de su ejecución.	Director de calidad	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		
8	El Director de calidad verifica, revisa y registra la eficacia de la acción tomada. En caso de evidenciarse eficacia, se cierra dicha acción en e(F-Cal-06) Nota: Cuando una acción no es eficaz, se debe replantear el plan de acción.	Director de calidad	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)		

Nota: Para las acciones de mejora aplican todos los pasos anteriores pero sin incluir el análisis de causas.

ANEXO 29. Formato acciones correctivas, preventivas y de mejora

	Acción correctiva, preventiva o de mejora		Codigo: F-CAL-06
			Version: 01
Fecha:	Proceso:		
Acción correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción de mejora: ____			
No conformidad real / No conformidad potencial / Oportunidad de mejora			
Analisis de causas (solo aplica para acciones correctivas y preventivas)			
Plan de accion			
Actividad		Responsable	Fecha limite
Seguimiento y verificacion de la eficacia de la accion			
Fecha de cierre:	Es eficaz?	Si	<input type="checkbox"/>
		No	<input type="checkbox"/>
		Firma:	

ANEXO 30. Procedimiento auditoría

1. **Objetivo:** Describir la metodología utilizada para la realización de las auditorías internas al SGC.

2. **Alcance:** Aplica a todos los procesos que integran el SGC de la organización

3. **Definiciones:**

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- **Lista de verificación:** Lista de apoyo para el auditor en la realización de la auditoría, conteniendo preguntas clave con respecto al criterio de auditoría.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito

4. **Desarrollo del procedimiento:**

No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro
1	Se realiza la planificación (programa) anual de auditorías seleccionando los procesos a auditar y las fechas en que se efectuaran dichas auditorías. Nota: Se realizarán como mínimo 2 ciclos de auditorías internas al año	Director de calidad	Planificación del SGC (F-Cal-07)

No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro
2	Seleccionar a los auditores internos de la empresa de acuerdo a la competencia requerida en el perfil del cargo	Gerente	Hojas de vida
3	Elaborar el plan de auditoría interna el cual debe constar de: Equipo auditor, personal auditado, procesos a auditar, objetivo, alcance de la auditoría, criterios de auditoría, las fechas y los tiempos de ejecución	Auditor Interno	Plan de auditoría (F-Cal-10)
4	Elaborar la lista de verificación de auditoría (F-Cal-11) Nota: se utilizarán las listas de verificación cuando el auditor las considere necesarias	Auditor Interno	Lista de verificación de auditoría (F-Cal-11)
5	Se realiza la reunión de apertura con los responsables de los procesos a auditar	Auditor Interno / Auditados	No aplica
6	Ejecutar la auditoría interna en las fechas programadas realizando entrevistas utilizando el ciclo PHVA, revisión de documentos y registros utilizando la lista de verificación o cualquier otra metodología escogida por el auditor interno. Nota: se utilizarán las listas de verificación cuando el auditor las considere necesarias	Auditor Interno	Lista de verificación de auditoría (F-Cal-11)
7	Registrar e informar al responsable del proceso las no conformidades y hallazgos encontrados durante la auditoría y realizar la reunión de cierre.	Auditor Interno / Auditados	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)

No.	Actividad	Responsable	Documento relacionado / Registro
8	Realizar y presentar el Informe de Auditoría (F-Cal-12)	Auditor Interno	Informe de Auditoría (F-Cal-12)
9	Realizar seguimiento a la toma de acciones correctivas sobre las no conformidades reportadas y cerrarlas una vez ejecutadas	Auditor Interno	Acción correctiva, preventiva y/o de mejora (F-Cal-06)

ANEXO 32. Evaluación para medir la eficacia de las capacitaciones

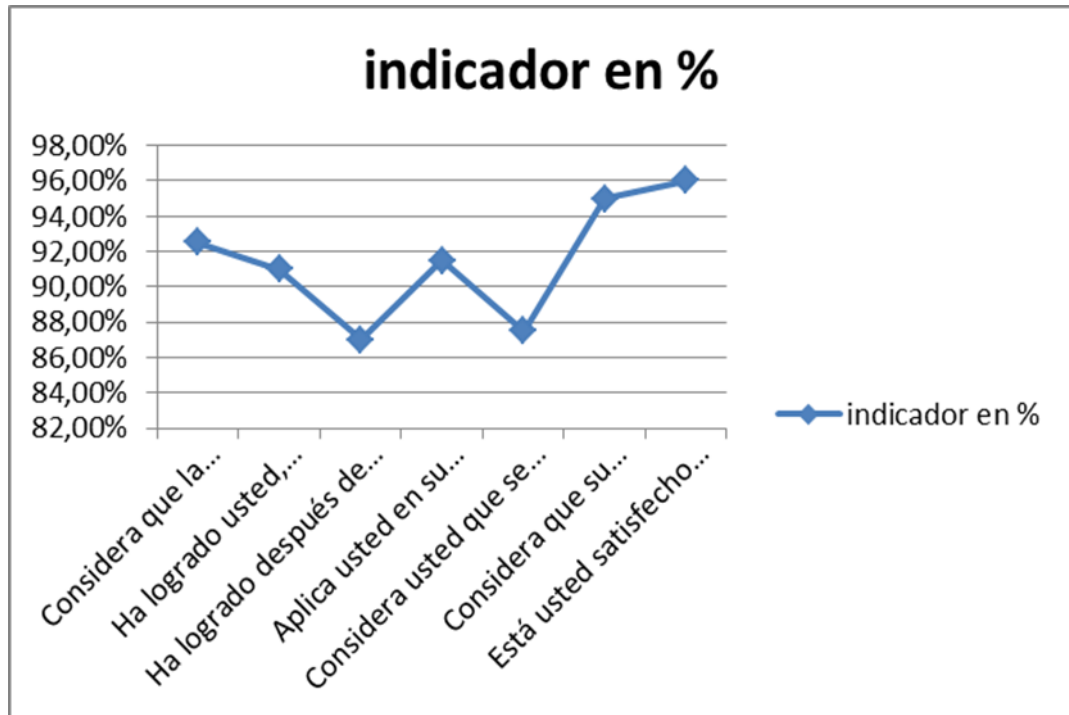
Cuestionario para evaluar la eficacia de las capacitaciones.

Nombre	
Cargo	
Fecha	

Criterios de evaluación	Exc	Buen	Reg	Malo
	(4)	(3)	(2)	(1)
Considera que la capacitación recibida ha influido positivamente en su desempeño laboral				
Ha logrado usted, satisfacer sus necesidades de aprendizaje al recibir dicha capacitación				
Ha logrado después de recibir el curso desarrollar mayores destrezas y habilidades para desempeñar sus tareas y funciones.				
Aplica usted en su puesto de trabajo dichas habilidades y conocimientos				
Considera usted que se han reducido las deficiencias anteriormente encontradas en la organización				
Considera que su desempeño laboral influye en los resultados de su departamento y la organización				
Está usted satisfecho con los resultados de su desempeño				

ANEXO 33. Resultado eficacia de las capacitaciones

Preguntas	4	3	2	1	# de encuestas	indicador por pregunta	indicador en %
Considera que la capacitacion recibida ha influido positivamente en su desempeño laboral	35	15			50	3,7	92,5
Ha logrado usted, satisfacer sus necesidades de aprendizaje al recibir dicha capacitacion	32	18			50	3,64	91
Ha logrado después de recibir el curso desarrollar mayores destrezas y habilidades para desempeñar sus tareas y funciones	24	26			50	3,48	87
Aplica usted en su puesto de trabajo dichas habilidades y conocimientos	33	17			50	3,66	91,5
Considera usted que se han reducido las deficiencias anteriormente encontradas en la organización	30	15	5		50	3,5	87,5
Considera que su desempeño laboral influye en los resultados de su departamento y la organización	40	10			50	3,8	95
Está usted satisfecho con los resultados de su desempeño	42	8			50	3,84	96
					Indicador total	3,66	91,5



ANEXO 34. Plan de primera auditoría

	PLAN DE AUDITORÍA	Código: F-Cal-10
		Versión: 01

Auditor líder: Gustavo fuentes corredor	Auditoría No: 1 de 2013	Fecha: 9 Mayo de 2013
--	--------------------------------	------------------------------

Equipo auditor: Andres Jaimes Angarita

Objetivo de la auditoría: Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008, Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organización, Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz

Alcance: Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la organizacion

Criterios de auditoría: NTC ISO 9001:2008, Manual de calidad, procedimientos e instructivos

Fecha	Hora	Proceso	Auditor	Auditado	Observaciones
15/05/2013	7:30.am	Reunión de apertura	Responsables de los procesos		
15/05/2013	8:00 a.m	Gestión gerencial	Gustavo adolfo fuentes	Gerente	
15/05/2013	9:00 a.m	Gestión comercial	Gustavo adolfo fuentes	Director de mercadeo	
15/05/2013	10:00 a.m	Entregas express	Gustavo adolfo fuentes	Director de logística, operador logístico, facilitadores	
15/05/2013	2:00 p.m	Gestión de compras	Gustavo adolfo fuentes	Director administrativo y de personal	
15/05/2013	3:00 p.m	Gestión de recursos	Gustavo adolfo fuentes	Director administrativo y de personal	
15/05/2013	4:00 p.m	Gestión de calidad	Gustavo adolfo fuentes	Director de calidad	
15/05/2013	5:00 p.m	Gestión de talento humano	Gustavo adolfo fuentes	Director administrativo y de personal	
15/05/2013	6:00 p.m	Reunión de cierre	Responsables de los procesos		

APROBÓ: ___Antonio Chaparro_____

ANEXO 35. Informe de la primera auditoría

Fecha: 10 de Mayo de 2013	Auditoría: 01 de 2013
<p>Objetivo:</p> <p>✓ Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008, Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organización, Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz</p>	
<p>Alcance:</p> <p>✓ Esta auditoría es aplicable a todos los procesos de la organización.</p>	
<p>Procesos auditados:</p> <p>✓ Gestión gerencial</p> <p>✓ Gestión comercial</p> <p>✓ Entregas Express</p> <p>✓ Gestión de compras</p> <p>✓ Gestión de recursos</p> <p>✓ Gestión de calidad</p> <p>✓ Gestión de talento humano</p>	
<p>Equipo auditor:</p> <p>✓ Andrés Jaimes Angarita (Auditor Líder)</p>	

Resultados de la auditoría

No conformidades
<ul style="list-style-type: none"> • No se está cumpliendo con el perfil del cargo definido en el manual de funciones de la organización. • No se evidencia aprobación de órdenes de compra, verificación de los productos comprados ni aprobación de selección de proveedores.

Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> • La adecuación de las instalaciones ya que permite mejorar la imagen de la empresa • La asignación de recursos para fortalecer el área de mercadeo y ventas • El compromiso de la alta dirección con la asignación de recursos y la implementación del sistema de gestión de calidad.


Oportunidades de mejora

- Modificar la interpretación de los resultados de las evaluaciones de desempeño
- Modificar el formato de manual de funciones incluyéndole casilla de otros requisitos
- Ajustar las habilidades de los perfiles a las necesidades de la empresa
- Modificar las fechas de la selección de proveedores porque salen del 2003
- Ponerle fecha a la reevaluación de los proveedores
- Enviar carta con los resultados de las reevaluación de proveedores
- Hacer plan de mercadeo
- Implementar formato de producto no conforme debido a que las están registrando en el formato de quejas y reclamos
- Diseñar formato para dejar evidencia del telemercadeo
- Crear correos institucionales para el envío de información comercial mejorando la imagen
- Modificar el formato de requerimiento de cotizaciones debido a que no tiene fecha.
- Modificar el formato de ficha técnica del cliente incluyéndole observaciones
- Incluir en el formato de control de visitas (el nombre de quien visita)
- Adquirir diademas con el fin de facilitar el trabajo operativo
- Ajustar las sillas de recepción con el fin de mejorar los puestos de trabajo

Conclusiones de auditoría

- ✓ Se cumplió con el objetivo y el alcance de la auditoria satisfactoriamente.
- ✓ Los procesos de la empresa fueron auditados en su totalidad y se están implementando eficazmente, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y con los de la NTC-ISO 9001:2008, sin embargo hay que tener en cuenta las no conformidades y las oportunidades de mejora identificadas con el fin de garantizar la mejora continua en la organización

ANEXO 36. Plan de segunda auditoría

	PLAN DE AUDITORIA	Codigo: F-Cal-10
		Version: 01

Auditor lider: Andres jaimenes angarita	Auditoria No: 2 de 2013	Fecha: 12 Junio de 2013
---	-------------------------	-------------------------

Equipo auditor: Andres jaimenes angarita

Objetivo de la auditoria: Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008, Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organizacion, Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz

Alcance: Aplica a todos los procesos del sistema de gestion de la calidad de la organizacion

Criterios de auditoria: NTC ISO 9001:2008, Manual de calidad, procedimientos e instructivos

Fecha	Hora	Proceso	Auditor	Auditado	Observaciones
24/06/2013	7:30.am	Reunion de apertura	Responsables de los procesos		
24/06/2013	8:00 a.m	Gestion gerencial	Andres jaimenes angarita	Gerente	
24/06/2013	9:00 a.m	Gestion comercial	Andres jaimenes angarita	Director de mercadeo	
24/06/2013	10:00 a.m	Entregas express	Andres jaimenes angarita	Director de logistica, operador logistico, facilitadores	
24/06/2013	2:00 p.m	Gestion de compras	Andres jaimenes angarita	Director administrativo y de personal	
24/06/2013	3:00 p.m	Gestion de recursos	Andres jaimenes angarita	Director administrativo y de personal	
24/06/2013	4:00 p.m	Gestion de calidad	Andres jaimenes angarita	Director de calidad	
24/06/2013	5:00 p.m	Gestion de talento humano	Andres jaimenes angarita	Director administrativo y de personal	
24/06/2013	6:00 p.m	Reunion de cierre	Responsables de los procesos		

APROBO: ___Antonio Chaparro_____

ANEXO 37. Informe segunda auditoría

Fecha: 14 de junio de 2013	Auditoría: 02 de 2013
Objetivo: ✓ Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008, Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organización, Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz	
Alcance: ✓ Esta auditoría es aplicable a todos los procesos de la organización.	
Procesos auditados: ✓ Gestión gerencial ✓ Gestión comercial ✓ Entregas Express ✓ Gestión de compras ✓ Gestión de recursos ✓ Gestión de calidad ✓ Gestión de talento humano	
Equipo auditor: ✓ Andrés Jaimes Angarita (auditor líder)	
Resultados de la auditoría No conformidades Proceso COMPRAS a. Revisar el procedimiento para que sea coherente la información escrita con la hace la organización. Se encontró que; <ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento referencia una calificación del 70% en la selección y evaluación de proveedores y el formato no permite determinar esa calificación. - No se evidencia las firmas de verificación de los productos comprados tal como lo establece el procedimiento. - No se tiene definido con claridad quien aprueba y quien verifica las compras durante el proceso. - No se tiene incluido en el listado de proveedores al proveedor del software utilizados en la 	

prestación del servicio.

- En el listado de proveedores faltan espacios por diligenciar como nombres de contacto y Nit de algunos proveedores.

Proceso

MANTENIMIENTO

No se han incluido los “computadores” en el listado de equipos a los que se les ha programado mantenimiento.

Proceso

TALENTO HUMANO

- Revisar la metodología para verificar la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, asociadas al objetivo de la misma.
- Tomar acciones correctivas a partir de los resultados del indicador mensual de las mediciones al desempeño de los “Facilitadores”.

Proceso prestación del servicio

- Documentar en el proceso de prestación del servicio cada una de las actividades que se desarrollan “logística y domicilio” así como los controles establecidos.
- Ubicar junto con los formatos de quejas los correspondientes al registro del producto no conforme. No se evidencia registros de productos ni la identificación con claridad de los mismos.

Fortalezas

- La visión de la empresa por abrir nuevas sucursales
- La estrategias comerciales que ha venido adelantando la empresa para mejorar las ventas

La buena imagen que ha tenido la empresa en cuanto a los resultados de la satisfacción del cliente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA


- Fortalecer a través de capacitaciones los conceptos relacionados a: Productos no conforme, la diferencia entre acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Fortalecer la redacción de las acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procesos derivadas de los registros, indicadores. Así como el entrenamiento del personal para que haga su registro.
- Incluir la ley 1581 “protección de datos del consumidor” en el manual de calidad en el numeral donde se definen los requisitos legales.
- Involucrar clientes antiguos y realizarles toda la documentación del proceso comercial (ficha técnica del cliente)

- e. Realizar inspección a motocicletas.
- f. Fortalecer y documentar las respuestas dadas a los clientes producto de las quejas, reclamos y sugerencias hechas por los clientes.
- g. Formalizar el indicador de quejas en el SGC, así como el registro de las acciones tomadas a partir del resultado.

Conclusiones de la auditoría

- ✓ Se cumplió con el objetivo y el alcance de la auditoria satisfactoriamente.
- ✓ Los procesos de la empresa fueron auditados en su totalidad y se están implementando eficazmente, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y con los de la NTC-ISO 9001:2008, sin embargo hay que tener en cuenta las no conformidades y las oportunidades de mejora identificadas con el fin de garantizar la mejora continua en la organización

ANEXO 38. Revisión por la dirección

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCION	Código: F-Ger-01
		Versión: 01

1. LUGAR Y FECHA: Bucaramanga, Junio 15 de 2013

2. PARTICIPANTES:

Antonio chaparro	Gerente
Leidy León	Practicante de calidad
Delcy Merchán	Director de calidad

3. OBJETIVO:

Realizar la primera revisión por la dirección del año 2013 al sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

4. ALCANCE:

La presente revisión del desempeño aplica para el periodo comprendido entre: Febrero y Mayo de 2013

5. DESARROLLO:

5.1 Auditorías internas:

- ✓ Se efectuó el primer ciclo de auditoría interna en el mes de mayo del año 2013 a todos los procesos de la organización esta auditoría concluyo con 2 no conformidades.
- ✓ Las 2 no conformidades encontradas son las siguientes.
 - No se está cumpliendo con el perfil del cargo definido en el manual de funciones de la organización.
 - No se evidencia aprobación de órdenes de compra, verificación de los productos comprados y proveedores.
- ✓ Esta auditoría da a conocer que los procesos se están implementando eficazmente, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y con los de la norma ISO 9001:2008.

- ✓ Sin embargo se identificaron oportunidades de mejora en los procesos y se está trabajando en ellas con el fin de buscar la mejora continua en la organización, las cuales se presentan a continuación:
 - Modificar la interpretación de los resultados de las evaluaciones de desempeño
 - Modificar el formato de manual de funciones incluyéndole casilla de otros requisitos
 - Ajustar las habilidades de los perfiles a las necesidades de la empresa
 - Modificar las fechas de la selección de proveedores porque salen del 2003
 - Ponerle fecha a la reevaluación de los proveedores
 - Enviar carta con los resultados de las reevaluación de proveedores
 - Hacer plan de mercadeo
 - Implementar formato de PNC debido a que las están registrando en el formato de quejas y reclamos
 - Diseñar formato para dejar evidencia del telemercadeo
 - Crear correos institucionales para el envío de información comercial mejorando la imagen
 - Modificar el formato de requerimiento de cotizaciones debido a que no tiene fecha.
 - Modificar el formato de ficha técnica del cliente incluyéndole observaciones
 - Incluir en el formato de control de visitas (el nombre de quien visita)
 - Adquirir diademas con el fin de facilitar el trabajo operativo
 - Ajustar las sillas de recepción con el fin de mejorar los puestos de trabajo
- ✓ Las fortalezas de la organización son:
 - La adecuación de las instalaciones ya que permite mejorar la imagen de la empresa
 - La asignación de recursos para fortalecer el área de mercadeo y ventas
 - El compromiso de la alta dirección con la asignación de recursos y la implementación del sistema de gestión de calidad.

5.2 Retroalimentación del cliente:

- ✓ Los clientes han mostrado satisfacción en cuanto a la prestación de nuestros servicios. Durante los meses de Marzo y Mayo de 2013 cumplimos la meta definida en el indicador de satisfacción del cliente
- ✓ Las quejas y reclamos se pueden ver evidenciadas en las encuestas de satisfacción del cliente o en los formatos de quejas y reclamos con su respectivo tratamiento.

5.3 Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

El desempeño de cada uno de los procesos es medido por indicadores de procesos, los resultados se presentan a continuación:

<i>Proceso</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Meta</i>	<i>Periodo analizado</i>	<i>Resultados</i>
Entregas Express	Satisfacción del cliente	Mensual	>=80%	Mar 2013	85,75%
				Jun 2013	82,07 %
Gestión de Compras	Desempeño de los proveedores	Semestral	>=80%	Abr 2013	84,03%
Gestión Comercial	Cumplimiento de ventas	Anual	>=100%	Ene 2013	97,54%
				Feb 2013	96,28%
				Mar 2013	92,66%
				Abr 2013	88,52%
				May 2013	83,49%
Gestión de Talento humano	Desempeño del personal	Trimestral	>=80%	Mar 2013	76,55%
Gestión de calidad	Número de AC, AP Y AM, Generadas	Semestral	>= 5 correctivas > = 2 preventivas > = 3 mejora	Feb- mayo 2013	8 correctivas 6 preventivas 11 mejora

<i>Proceso</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Meta</i>	<i>Periodo analizado</i>	<i>Resultados</i>
Gestión gerencial	Eficacia del sistema de gestión de la calidad	Semestral	>=80%	Feb- mayo 2013	80%

5.4 Estado de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

- ✓ Se están implementando acciones correctivas, preventivas y/o de mejora en los procesos de la organización y se les está haciendo el respectivo seguimiento el cual está evidenciado en el mismo formato de acción correctiva, preventiva y de mejora

5.4 Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

- ✓ Debido a que es la primera revisión por la dirección no se tiene acciones de revisión por la dirección previas.

5.6 Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

- ✓ La apertura de nuevas sucursales

5.7 Revisión de la política y los objetivos de calidad

- ✓ Se revisó la política y los objetivos de calidad y se concluyó que la política de calidad y los objetivos siguen siendo adecuados a los propósitos de la organización.

5.8 Recomendaciones para la mejora

- ✓ Hacer página web
- ✓ Hacer un show room
- ✓ Compra de nuevo software para servicios logísticos

5.9 plan de acción de la revisión gerencial

Actividad	Responsable	Recursos	Plazo	Seguimiento
✓ Hacer página web (va a tener 3 módulos donde los clientes pueden ver su estado de cuenta,	Gerente	Aprox 2.500.000	Julio de 2013	

pueden pedir domicilios a través de la página, a nivel nacional pueden pedir los servicios para Bucaramanga con el fin de ampliar cobertura y mejorar la comunicación con los clientes				
✓ Hacer un show room con más de 200 clientes con el fin de presentar el lanzamiento de la página web, la certificación en ISO 9001 y una conferencia general	Gerente	1.000.000	Julio de 2013	
✓ Compra de nuevo software para servicios logísticos	Gerente	2.000.000	Agosto de 2013	

6. Conclusiones.

Dada la Revisión, la Gerencia asegura que el Sistema de Gestión de Calidad es:

- **Conveniente**, porque es un sistema único y exclusivo de Endesa, se diseñó e implementó de acuerdo a sus necesidades y expectativas, de una manera responsable y comprometida.
- **Adecuado**, porque la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (Política y Objetivos de Calidad, entre otros) nacieron de la misión como razón de ser de la organización y de la visión como la proyección de lo que se quiere lograr, así mismo porque da cumplimiento a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, los del cliente, los de la organización y los de ley aplicables a la prestación del servicio.
- **Eficaz**, por el cumplimiento en general de la matriz de los Indicadores de Gestión definidos para los Objetivos de Calidad y para cada uno de los procesos definidos.

Antonio Chaparro

Gerente

ANEXO 39. Plan de auditoría de certificación

EMPRESA:	ENDESA EXPRESS S.A.S		
Dirección:	Bucaramanga, Santander, Colombia		
Representante:	ANTONIO CHAPARRO BALLESTEROS		
Cargo:	Representante Legal	Correo electrónico / Telefono:	antoniochaparroballesteros@hotmail.com
ALCANCE :			
Prestación de servicios logísticos domiciliarios			
CRITERIOS DE AUDITORIA	ISO 9001:2008 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/> RENOVACIÓN
	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	
Auditoría multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Reunión de Apertura:	2013-06-27	Hora:	08:00 AM
Reunión de Cierre:	2013-06-28	Hora:	11:30 AM
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir el plan de la Auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas que serán auditadas.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.</p> <p>Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión 			

Auditor Líder:	RICARDO GONZALEZ GUALDRON (RG)	Correo electrónico	rgonzalg@hotmail.com rgonzales@icontec.net	
Auditor:	NA	Auditor	NA	
Experto técnico:	Nelson Javier Angarita (NA)			
Fecha:	2013-06-18			
FECHA/ SITIO	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2013-03-27	8.00 A.M.	REUNIÓN DE APERTURA		
2013-06-27	08.30 A.M	PROCESO GESTION GERENCIAL: Retroalimentación a la Dirección. Medición de objetivos de calidad. Informe de revisión por la Dirección. 5.6	RG-NA	Antonio Chaparro (Gerente)
2013-06-27	10.00 A M	PROCESO GESTION COMERCIAL: Planificación. Planteamientos estratégicos comerciales Mercadeo, Publicidad. Satisfacción del cliente, Quejas y reclamos. 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.4, 8.2.1.	RG-NA	Diana Gómez (Director de mercadeo)
2013-06-27	11.00 A.M	PROCESO DE GESTION DE COMPRAS Selección y evaluación de proveedores, inspección en compras. Inspección del producto comprado. 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3.	RG-NA	Delcy Merchán (Director administrativa y personal)
2013-06-27	12.00 M	RECESO		
2013-06-27	02.00 PM	PROCESO DE ENTREGAS EXPRESS: Planeación y Control del proceso. Auditoria a los servicios contenidos en el alcance propuesto. Detección del servicio no conforme. 4.1, 5.2, 7.1, 7.2 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5.	RG-NA	Yaneth Díaz (Director Logístico)
2013-06-27	5.00 P.M	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	RG-NA	
2013-06-28	6.00 P.M	RECESO		
2013-06-28	8.00 A.M	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: Establecimiento de perfiles, programas de capacitación y formación. Nivel de competencias. Ambiente de	RG	Delcy Merchán (Director administrativa y personal)

		Trabajo 6.2.1, 6.2.2, 6.4		
2013-06-28	9.00 A.M	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS: Mantenimiento e infraestructura. Hardware y software. 6.3, 7.6	RG	Delcy Merchán (Director administrativa y personal)
2013-06-28	10.00 A M	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD: Revisión auditoría interna Programación de auditorías, planificación de auditorías, Revisión e informe de auditorías. Control de documentos y datos. Acciones correctivas y preventivas. Mejora continua. Control de Producto no conforme. Seguimiento y Medición 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.	RG	Leidy Johana León Ramos (Practicante calidad)
2013-03-27	11.00 A.M	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	RG	
2013-03-27	11:30 A.M	REUNIÓN DE CIERRE	RG	
NOTA: La programación se puede ajustar de acuerdo al desarrollo y duración de las entrevistas o la facilidad de auditar primero unos procesos que a otros.				
Observaciones:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Favor disponer de los siguientes documentos : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Una copia del Listado maestro de documentos del sistema de gestión de calidad. ➤ Listado de los requisitos legales o reglamentarios aplicables al producto o servicio ofrecido. ➤ Una copia del mapa de procesos. 2. Los elementos 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 seguimiento y medición del producto se auditarán en todas las áreas y procesos aplicables. 				
Auditor Líder: Ricardo González Gualdrón RG:				

Fuente: ICONTEC. Plan de auditoría en sitio a ENDESA EXPRESS S.A.S.

ANEXO 40. Registro de no conformidades y plan de acción

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS							
#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
1	<p>No se evidencia como la organización presta los servicios bajo condiciones controladas.</p> <p>Evidencia: No se evidencia registro de certificación técnico mecánica y Soat de la moto PZM 95C Suzuki Best 125 conducida por el señor Wilmer Pérez facilitador de la organización.</p>	NCm	7.5.1	<p>Solicitar la evidencia al conductor Wilmer Pérez de la certificación técnico mecánica y Soat de la moto PZM 95C</p> <p>6 Julio de 2013</p>	<p>No se ha diseñado una herramienta que permita llevar control de aquellos requisitos de ley que deban ser exigidos a los facilitadores de la organización.</p>	<p>1. Diseñar un formato donde se pueda llevar seguimiento de los vencimientos de todos aquellos documentos de ley como el Soat, revisión Técnico Mecánica y demás permisos o normatividad para las motos afiliadas a la empresa.</p> <p>2. Realizar revisiones aleatorias donde se realice auditoria de documentación a los facilitadores que vayan a salir a ruta dicho día</p> <p>Agosto de 2013</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:</p>

ANEXO 41. Otorgamiento de certificación ICONTEC



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de:
ICONTEC Certifies that the Management System of:

ENDESA EXPRESS S.A.S.

Calle 36 No. 36-35, Bucaramanga, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
Has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Prestación de servicios
logísticos domiciliarios
Provision of household
logistic services**


Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER258618
Certificate

Fecha de Aprobación: 2013 07 26
Approval Date:

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2016 07 25
Expiration Date


Directora Ejecutiva
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ACREDITADO ISO/IEC 17021:2008
09-330-001

ES-P-SG-01-F-012 Versión 00

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitada



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-16071-01-01

ICONTEC INTERNACIONAL carrera 37 nro 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

Aprobado 2011-09-15

ANEXO 42. Carta de bienvenida al cliente

Fecha:

Estimados señor(es):

Por medio de esta carta les damos la bienvenida como nuevos clientes crédito a nuestra empresa número uno en domicilios en Colombia ENDESA EXPRESS S.A.S. Somos una empresa que lleva once años en el mercado, Contamos con un equipo humano altamente calificado y comprometido con la empresa, garantizando que los traslados y entregas de los productos se logren dentro de los plazos establecidos, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Nuestro compromiso es brindar el mejor de los servicios para que nuestros clientes puedan lograr el éxito empresarial que esperan. Les agradecemos que nos haya elegido y esperamos que este sea el principio de una buena relación comercial entre ambas empresas.

Si tiene alguna duda o consulta no dude en llamarnos, estaremos listos para atenderlo.

Nombre contacto: Diana Milena Gómez

Teléfono: 6344444- 3186780500


Email: antoniochaparroballesteros@hotmail.com

Atentamente

Gerente

Dir. Comercial

ANEXO 43. Control de visitas al cliente

	CONTROL DE VISITAS	Código: F-Cial-04
		Versión 02
Visita realizada por:		
Fecha: TIPO DE CLIENTE : ACTIVO____INACTIVO____NUEVO_____		
Empresa:		
Nombre del contacto:		cel:
Correo:		
Dirección:		Tel:
Temas tratados		

ANEXO 44. Plan de mercadeo de la empresa

Objetivos del departamento

Objetivo General:

Aumentar la participación en el mercado en la prestación de servicios logísticos empresariales y domiciliarios, en Bucaramanga y su área metropolitana.

Objetivo Específicos:

- Determinar estrategias que permitan generar recordación en los clientes que se les presta los servicios de domicilios.
- Verificar el seguimiento a las cotizaciones elaboradas por el departamento comercial.
- Realizar contactos y visitas comerciales de gerencia a los principales clientes.
- Planear y ejecutar visitas comerciales para hacer presencia en las empresas.
- Aumentar la participación en el mercado a través de la consecución de nuevas cuentas corporativas.
- Lograr la Certificación de calidad por parte del Icontec en la NTC (Norma Técnica Colombiana) ISO 9001:2008.

Estrategias y Planes de Acción

1. Generar recordación.

A través de:

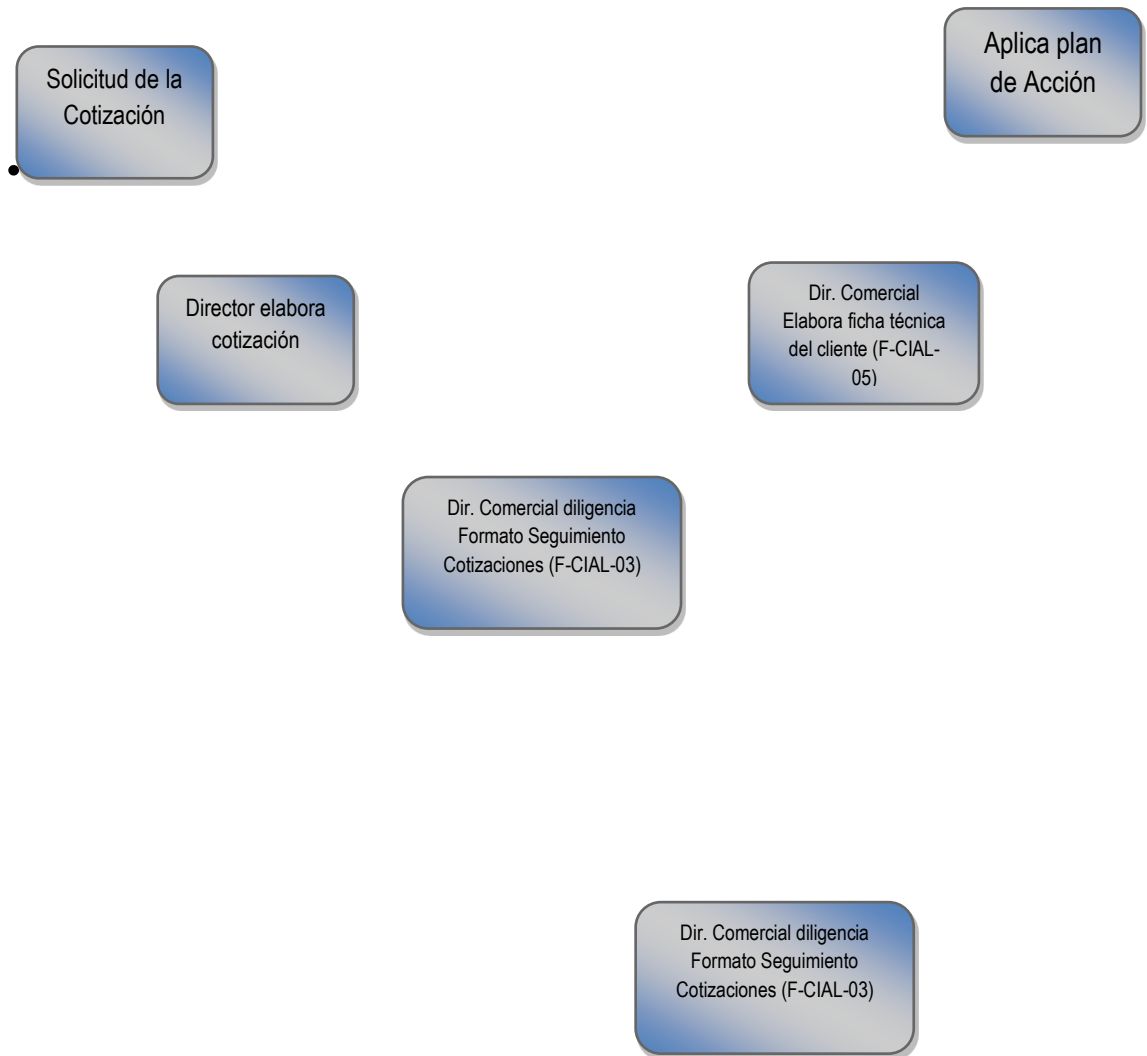
Plan de Acción			
Actividad	Responsable	Fecha	Ejecución
Manejo de Imagen Corporativa	Gerente	Durante el año 2013	Chalecos, forro de canastas
Artículos de publicitarios y de marca	Gerente	Durante el I Semestre 2013	Volantes, tarjetas de presentación.

2. Visitas Comerciales

- a. Realizar contacto comercial en las organizaciones (clientes para la prestación de servicios empresariales y domiciliarios)
- b. Agenda de visita comercial.
- c. Elaborar oferta comercial.

3. Seguimiento a Cotizaciones

Seguimiento a Cotizaciones



Plan de Acción:

En caso de que se muestren un incumplimiento repetitivo en cualquiera de las siguientes actividades se deben aplicar correctivos.

- No cotizar o demorar cotizaciones pedidas por los clientes.
- No hacer seguimiento a los clientes en cotizaciones enviadas.
- Enviar correos electrónicos periódicamente a nuestros clientes.

ANEXO 45. Carta de reevaluación de proveedores

Bucaramanga, XX de XX de 2013

Proveedor

Ciudad

Estimado proveedor:

De acuerdo a la reevaluación de nuestros proveedores, y dando cumplimiento a lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, le participamos el resultado de su desempeño durante el primer semestre del año 2013: fue de XXX%, Consideramos que debe mejorar en: ACA COLOCAMOS EL CRITERIO Q TUVO MENOR CALIFICACION. Los criterios de reevaluación tenidos en cuenta fueron:

- Calidad del producto o servicio que prestado
- Cumplimiento en los tiempos de entrega o respuesta
- Servicio post venta

Espero seguir contando con sus servicios, experiencia y cumplimiento.

Atentamente,

XXXXX


Responsable de compras

ANEXO 46. Folleto de las 9'S de la calidad

6. Shikari (Constancia)
Preservar en los buenos hábitos es aspirar a la justicia, en este sentido practicar constantemente los buenos hábitos es justo con uno mismo y lo que provoca que otras personas tiendan a ser justos con uno, la constancia es voluntad en acción y no sucumbir ante las tentaciones de lo habitual y lo mediocre. Hoy se requieren de personas que no claudiquen en su hacer bien (eficiencia) y en su propósito (eficacia)


7. Shitsukoku (Compromiso)
Esta acción significa ir hasta el final de las tareas, es cumplir responsablemente con la obligación contraída, sin voltear para atrás, el compromiso es el último elemento de la trilogía que conduce a la armonía (disciplina, constancia y compromiso), y es quien se alimenta del espíritu para ejecutar las labores diarias con un entusiasmo y ánimo fulgurantes.

8. Seishoo (Coordinación)
Como seres sociales que somos, las metas se alcanzan con y para un fin determinado, el cual debe ser útil para nuestros semejantes, por eso los humanos somos seres interdependientes, nos necesitamos los unos y los otros y también no participamos en el ambiente de trabajo, así al actuar con calidad no acabamos con la calidad, sino la expandemos y la hacemos mas intensa. Para lograr un ambiente de trabajo de calidad se requiere unidad de propósito, armonía en el ritmo y en los tiempos.



9. Seido (Estandarización)
Para no perderse es necesario poner señales, ello significa en el lenguaje empresarial un final por medio de normas y procedimientos con la finalidad de no dispersar los esfuerzos individuales y de generar calidad. Para implementar estos nueve principios, es necesario planear siempre considerando a la gente, desarrollar las acciones pertinentes, chequear paso a paso las actividades comprendidas y comprometerse con el mejoramiento continuo. Sabemos que implementar estas acciones representa un camino arduo y largo, pero también comprendemos que aquellos con los cuales competimos día a día y lo consideran como algo normal, como una mera forma de sobrevivencia y aceptación de lo que esta por venir.

Evita la localización y búsqueda mental de modo que no lleve solo unos cuantos segundos.
La idea de disminuir a cero el tiempo de localización y búsqueda de cada objeto.
-Clasificar todos los recursos que necesita.
-Asignar un lugar para cada objeto de acuerdo a un orden lógico y de fácil acceso.
-Pintar la silueta en el lugar donde se almacena.
-Control visual en inventarios y almacenes para lograr la cultura del supermercado.
-Control visual para puntos de recorden.
-Tiempo en ver que hay dentro de un gabinete es tiempo perdido, utiliza control visual.
-Etiquetar los objetos y el lugar en que se almacenan (letra grande, pocas palabras, colores)



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ENDESA EXPRESS S. A. S

LAS 9'S DE LA CALIDAD

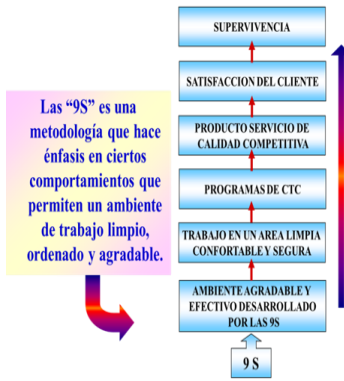
	ESPAÑOL	JAPONES	Comience en su sitio de trabajo
CON LAS COSAS	CLASIFICACION ORGANIZACION LIMPIEZA	SEIRI SEITON SEISO	1. Mantenga sólo lo necesario 2. Mantenga todo en orden 3. Mantenga todo limpio
CON USTEDES MISMO	BENESTAR PERSONAL DISCIPLINA CONSTANCIA COMPROMISO	SEIKETSU SHITSUKE SHIKARI SHITSUKOKU	Y ahora... ¿Cómo está usted? 4. Cuide su salud física y mental 5. Mantenga un comportamiento confiable 6. Pesevere en los buenos hábitos 7. Vaya hasta el final en las tareas
CON LA EMPRESA	COORDINACION ESTANDARIZACION	SEISHO SEIDO	Pero... ¿no lo hego solo! 8. Actúe en equipo con sus compañeros 9. Utilíque a través de normas

Qué son las 9'S?

Es una metodología que busca un ambiente de trabajo coherente con la filosofía de Calidad Total, destacando la participación de los empleados conjuntamente con la empresa

Cúales son los objetivos y beneficios de las 9'S?

1. Mejorar la limpieza y organización de los puntos de trabajo
2. Facilitar y asegurar las actividades en las plantas y oficinas
3. Generar ideas orientadas a mejorar los resultados
4. Fomentar la disciplina
5. Crear buenos hábitos de manufactura
6. Crear un ambiente adecuado de trabajo
7. Eliminar los accidentes de trabajo



1. Seiri (Ordenar O Clasificar)

Cuando hacemos referencia a clasificar no nos referimos a acomodar, sino a saber ordenar por clases, tamaños, tipos, categorías e inclusive frecuencia de uso, es decir a ajustar el espacio disponible (físico o de procesos). Los beneficios de esta acción son muchos y muy variados ya que quedan áreas disponibles (cajones, espacios, etc.), se deshace la persona de artículos y papelería obsoleta para hacer más cómodo el espacio vital, se eliminan despilfarros y pérdidas de tiempo por no saber dónde se encuentra lo que se busca. Para clasificar es necesario emprender las siguientes acciones:
IDENTIFICAR aquello que es o no necesario de acuerdo al EL QUE (artículo u objetos) y a su FRECUENCIA DE USO.
SEPARAR lo que es INNecesario, EXCESIVO, ADICIONAL de lo que es útil, adecuado y simple, y decidir lo que se puede almacenar, desplazar, vender, reciclar, regalar, o enviar a la basura.
REDUCIR los objetos utensilios y materiales de poca rotación y uso por medio de la reubicación en almacenes específicos, dejando libertad de movimiento (despejando pasillos, cajones, escritorios, alacenas, etc.).

3. Seiso (Limpieza O Pulcritud)

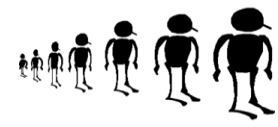
Significa desarrollar el hábito de observar y estar siempre pensando en el orden y la limpieza en el área de trabajo, de la maquinaria y herramientas que utilizamos. Es más que barrer y trapear, limpiando se encuentran situaciones anormales, usar uniformes blancos, pintar de colores claros. Mantener los manuales de operación y/o programas de trabajo en buen estado. Mantener limpios y en buen estado los equipos y las instalaciones, idear formas que permitan recuperar los desechos de los equipos y mobiliarios.

4. Seiketsu (Bienestar Personal O Equilibrio)

El emprender sistemáticamente las primeras TRES "S", brinda la posibilidad de pensar que éstas no se pueden aislar, sino que los esfuerzos deben darse en forma conjunta, pero para lograr esto en el trabajo es importante también que la persona esté en un estado "ordenado", lo que significa que hay una simbiosis entre lo que se hace y el cómo se siente la persona.

5. Shitsuke (Disciplina)

Esta acción es la que quizá represente mayor esfuerzo, ya que es puntual del cambio de hábitos, la disciplina implica el apego de procedimientos establecidos, a lo que se considera como bueno, noble y honesto; cuando una persona se apega al orden y al control de sus actos está acudiendo a la prudencia, y la inteligencia en su comportamiento se transforma en un generador de calidad y confianza. Continuidad y seguimiento hasta generar un hábito. Conocimiento que no se aplica, no sirve. Las 9'S deben ser prácticas y practicadas.


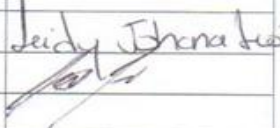


ANEXO 47. Formato de inspección para las motocicletas


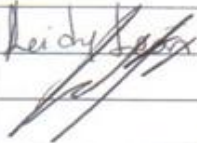
	INSPECCIÓN DE MOTOCICLETAS	Codigo: F-EEX-02
		Versión: 01

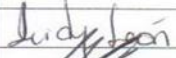
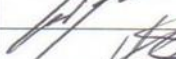

Fecha:	Placa:	Soat Vigente: Si: ____ No: ____		
Conductor:	Pase: Si: ____ No: ____	Tarjeta de propiedad: Si: ____ No: ____		
Casco en óptimas condiciones: Si: ____ No: ____	Rev tecnicomecanica vigente: Si: ____ No: ____			
Favor marque con una (X) equix según el estado B (bueno) R (regular) M (Malo)				
ÍTEM	B	R	M	Observaciones
Retrovisores				
Pito				
Direccionales				
Luces				
Frenos				
Llantas y rines				
Fugas de aceite o gasolina				
Posa pies				
Revisado por:				




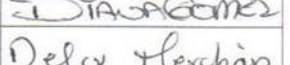
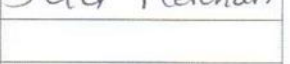
**ANEXO 48. Actas de reuniones y capacitaciones realizadas en ENDESA
EXPRESS S.A.S**

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 29 enero 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: realizar diagnóstico de la empresa referente a la norma ISO 9001 del 2008			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
TEMAS TRATADOS			
Se realizó el diagnóstico de la norma ISO 9001 del 2008 para la empresa			
COMPROMISOS cumplir con cada numeral de la norma durante el proceso de implementación			
Actividad	Responsabl e	Fecha	Seguimiento

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 5 de febrero del 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: Cronograma de trabajo			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
TEMAS TRATADOS			
Se realizó el cronograma de trabajo para la implementación del sistema de gestión de calidad y se socializo el tema del manual de funciones de la empresa			
COMPROMISOS cumplir con todas las actividades programadas según el cronograma de trabajo para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.			
Actividad	Responsabl e	Fecha	Seguimiento
Realizar manual de funciones de la empresa	Leidy León	5 de feb	se realizó

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 13 de febrero del 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: asignar tareas			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
TEMAS TRATADOS			
Listado de proveedores Encuestas de satisfacción del cliente Quejas y reclamos Oportunidades de mejoras Procedimiento de control de documentos Socializar temas de capacitación			
COMPROMISOS cumplir con cada una de las tareas asignadas			
Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Crear y llenar formato con la información de listado de proveedores de la empresa	Leidy León	13 feb	ok
Crear formato y realizar encuestas de satisfacción al cliente	Leidy León y Diana Gómez	13 feb	ok
Crear formato de petición, quejas y reclamos	Leidy León y Diana Gómez	13 feb	ok
Socializar oportunidades de mejora	Leidy León y Gustavo Fuentes	13 feb	ok
Socializar procedimientos de control de documentos	Leidy León y Gustavo fuentes	13 feb	ok

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 26 feb del 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: socialización del proceso de gestión gerencial			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
Antonio Chaparro Ballesteros	Gerente		
TEMAS TRATADOS			
Aprobación y socialización de la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad de la empresa Definir representante por la dirección Socializar mapa de procesos Socializar encabezado y codificación de documentos Definir responsables de los procesos Definir criterios de satisfacción del cliente Se socializo el ciclo PHVA a la gerencia			
COMPROMISOS cumplir con las tareas asignadas			
Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Recoger formatos que se están utilizando actualmente en cada proceso	Leidy León	26 feb	OK
Tabulación de quejas y reclamos del mes de febrero	Leidy León	26 feb	OK
realizar procedimientos de proceso de compras y talento humano	Leidy León	26 feb	OK

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 15 marzo 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: socialización y capacitación proceso comercial y proceso de compras.			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
Diana Gómez	Responsable proceso comercial		
Deisy Cáceres	Responsable del procesos de compras		
TEMAS TRATADOS			
<p>Creación de formatos de evidencias para las visitas comerciales a los clientes, tele mercadeo, seguimiento a cotizaciones</p> <p>Mejoras en el formato de control de visitas a los clientes incluyendo el ítem a tener en cuenta en la visita</p> <p>Mejora – crear carta de bienvenida para el proceso comercial</p> <p>Socialización del proceso de compras con la persona responsable del proceso</p> <p>Se definieron criterios de compras</p>			
COMPROMISOS cumplir con las tareas asignadas			
Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Modificación de formatos de control de visitas	Leidy León	15 marzo	se realizó
Crear formato ficha técnica del cliente	Leidy León	15 marzo	se realizó
Redactar carta de bienvenida al cliente para el proceso comercial	Leidy León	15 marzo	se realizó
Crear formato de requerimientos	Leidy León	15 marzo	se realizó
Actualizar el listado de proveedores	Leidy León	15 marzo	se realizó
Crear un folleto donde se explique el sistema de gestión de calidad	Leidy León	15 marzo	se realizó

	ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02
			Versión: 01
Fecha: 19 marzo 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: socialización y capacitación del proceso misional			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad	<i>Leidy Johana León</i>	
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
Janeth Diaz	Responsable proceso misional	<i>Janeth Diaz</i>	
TEMAS TRATADOS			
Se identificaron mejoras en el proceso Capacitación ISO 9001 y ciclo PHVA Programa de mantenimiento preventivo Hoja de vida de los equipos			
COMPROMISOS cumplir con las tareas asignadas			
Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Implementación de 9's	Leidy León	19 marzo	OK
Crear formato de hoja de vida de los equipos	Leidy León y Gustavo Fuentes	19 marzo	OK
Realizar programa de mantenimiento preventivo	Leidy León y Gustavo Fuentes	19 marzo	OK
Seguimiento a mantenimiento de los equipos y material de trabajo	Leidy León	19 marzo	OK

ACTA DE REUNION		Código: F-TAL-02	
Versión: 01			
			
Fecha: 8 de abril del 2013		Lugar: oficina Endesa Express	
Objetivo de la reunión: seguimiento a los formatos implementados en cada uno de los procesos			
Nombre	Cargo	Firma	
Leidy Johana León Ramos	Practicante calidad		
Gustavo Adolfo Fuentes	Asesor de calidad		
TEMAS TRATADOS			
Se identificaron nuevas oportunidades de mejoras Seguimiento y control a los formatos implementados			
COMPROMISOS cumplir con las tareas asignadas			
Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Realizar evaluación de desempeño a todos los trabajadores de la empresa	Leidy León y Antonio chaparro	5 de feb 10 de abril	OK
Revisar que todas las personas que ingresaron desde el mes de marzo tengan el formato de inducción al personal	Deley mechen	10 de abril	OK
Verificar que estén usando el formato de encuestas de satisfacción versión 02 (con mejoras ya hechas)	Diana Gomez	10 abril	OK
Tabulación de formato de petición quejas y reclamos del mes de marzo	Diana Gomez	10 abril	OK
Actualizar listado de proveedores si existe un nuevo proveedor	leidy león	10 abril	OK



ACTA DE REUNION

Codigo: F-TAL-02

Version: 01

Fecha: 27 / 04/2013

Lugar: CRA 20 No 36-49 FENALCO SANTANDER

Objetivo de la reunion: Mejoramiento Continuo

Nombre	Cargo	Firma
ANTONIO CHAPARRO BALLESTEROS	GERENTE GENERAL	<i>[Signature]</i>
DIANA MILENA GOMEZ ACUÑA	DIRECTORA MERCADEO	<i>[Signature]</i>
LEIDY JOHANA LEON RAMOS	PRAC. GESTION CALIDAD	<i>[Signature]</i>
DELCY MERCHAN CACERES	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	<i>[Signature]</i>
YANETH DIAZ RODRIGUEZ	DIRECTORA LOGISTICA	<i>[Signature]</i>

TEMAS TRATADOS

1- El ing hace la presentacion de cada lider en cada proceso de calidad. Mercadeo y ventas lider Diana Milena 3- lider del proceso logistico Yaneth Diaz- 4 lider del proceso administrativo recurso humano y compras Delcy merchan 5- Leidy les hace una presentacion que es el proceso de calidad en que nos vamos a certificar en que norma y de que año. 6-Se les entrego el folleto con los procesos de la empresa. 7- la mision , la vision- politicas de calidad, objetivos de calidad. 8- se paso al frente a los 10 primeros facilitadores y se les felicito. 9- A los 5 primeros se les dio un premio. 10- se les hablo de un documento llamado concertacion no laboral para la parte operativa de la empresa cuando se ausenten dejarlo por escrito. 11- Se les paso un video sobre el cliente siempre tiene la razon. 12- Jairo Torres un facilitador presento un acto cultural.

COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento
Que los fcilitadores se aprendan la mision, vision etc.	logistica	27/04/2013	<i>Se les ha preguntado y conser en estos terminos de la organizacion</i>



CONTROL DE ASISTENCIA A
REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Código: F-TAL-03

Versión: 01

FECHA: 27/04/2013

CONFERENCISTA: Antonio Chaparro

TEMAS TRATADOS:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Juan Estupinan	facilitador	Juan Estupinan
Eren Barros	facilitador	
José Jimenez	facilitador	
Edgar Fabian Lopez	facilitador	
Ariño Sotelo	facilitador	Ariño Sotelo
Jose Luis Novas	facilitador	Jose Luis Novas
José Manuel Pérez	facilitador	José Manuel Pérez
Raúl Rodríguez	facilitador	Raúl Rodríguez
Dani Mora	facilitador	Dani Mora
Walter H. Gutierrez	facilitador	Walter H. Gutierrez
Pedro Nel Villaverde	facilitador	Pedro Nel Villaverde
Carlos Luna M.	facilitador	Carlos Luna M.
Victor Hugo Tarazona	facilitador	Victor Hugo Tarazona
Edinson Fabia G.G	Facilitador	Edinson Fabia G.G
Alexander Luna D.	facilitador	Alex Luna
Jorge Andrés Paredes Sandoval	Facilitador -	Jorge Andrés Paredes Sandoval
Bekson J. Rodríguez F.	FACILITADOR.	Bekson J. Rodríguez F.
Elkin Mercedes Ardele	Facilitador	Elkin Mercedes Ardele
Nelson Norberto Gómez	Facilitador	Nelson Norberto Gómez
Wilmer Pérez	Facilitador	Wilmer Pérez C



CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Código: F-TAL-03


Versión: 01


FECHA: 27/04/2013


CONFERENCISTA: Antonio Chaparro

TEMAS TRATADOS:


NOMBRE	CARGO	FIRMA
Cesar Calcedo O.	Facilitador	Cesar Calcedo O.
Rodolfo Muruz	facilitador	
Wilber Jargas	Facilitador	
José Vicente Osma	Facilitador	José V. Osma B.
FREDDY MORENO S.	FACILITADOR	FREDDY MS.
Edgar H. Gómez V.	facilitador	
MARCO GONZALEZ P.	FACILITADOR	
Carlos Jose Pizarro U.	Facilitador	
Sergio Torres	facilitador	Sergio Torres
Reinaldo Correa	Facilitador	Reinaldo Correa
Pedro Herrera	facilitador	Pedro Herrera
Sperry Paredes	facilitador	Sperry Paredes
Oscar Contreras	Facilitador	
Jaibey Medina	Facilitador	Jaibey Medina
Rubén D. Páramo	Facilitador	
Sergio Mora	Facilitador	

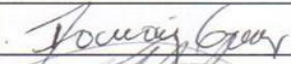
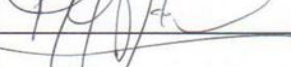
	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01
FECHA: 24 Mayo 2013	CONFERENCISTA: Leidy Johana León Pardo	
TEMAS TRATADOS: Implementación GIS de la calidad		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Gomez	Dir de Mercados	Diana Gómez
Delcy Merchán	Dir. administrativa y f.	Delcy Merchán Cáceres
Jareth Diaz	Dir Logística	Jareth Diaz Rodriguez
Antonio Chaparro	Gerente	[Firma]
Mara Juliana Moxilte	Operadora logística	M. Juliana Moxilte
Stendy Medina	Operadora logística	Stendy Medina


	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01
FECHA: 18/05/2013	CONFERENCISTA: Delcy Merchán Cáceres	
TEMAS TRATADOS: Operativo y Administrativo		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Leidy Viviana Manrique Martínez	Recepcionista	Leidy Viviana Manrique

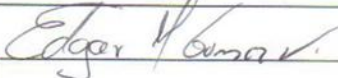
	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01


FECHA: Mayo 23 de 2013	CONFERENCISTA: Delcy Merchán Cáceres	
TEMAS TRATADOS: Capacitacion operativa		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Gerardo Herrera Díaz	Facilitador	
Pedro Elías Suárez Barrera	Facilitador	
Wilson Vargas Murillo	Facilitador	
Walter Gutierrez	Facilitador	

	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01


FECHA: 6 junio de 2013	CONFERENCISTA: Delcy Merchán Cáceres	
TEMAS TRATADOS: Capacitacion operativa		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Román Vicente Gamez Rangel	Facilitador	
Juan Carlos Jurado Sanabria	Facilitador	
Maxlon Ivan Acosta	facilitador	

	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01

FECHA: MAYO 31-2013	CONFERENCISTA: DIANA GÓMEZ	
TEMAS TRATADOS: SERVICIO AL CLIENTE.		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
EDEGAR GÓMEZ	facilitador.	

	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01


FECHA: Mayo 25 / 13	CONFERENCISTA: Dineer Gomez	
TEMAS TRATADOS: Capacitación Servicio al cliente		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Juliana Monsalve	operadora logística	Juliana Monsalve
Jureth Diaz	Dir Logística	Jureth Diaz
Dely Machan	Dir Administrativo y P.	Dely Machan
Sandy Medina	operadora logística	Sandy Medina


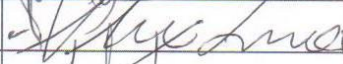


	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01

FECHA: JUNIO 28 - 13	CONFERENCISTA: Diana Gomez	
TEMAS TRATADOS: Capacitación Servicio al cliente.		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
JUAN CARLOS RUEDA	facilitador	Juan Carlos Rueda
ALEXANDER LUJA	facilitador	Alexander Luja
GOZALDO ALBAZ		Gozaldo Albaz
GERMÁN BECERRA		Germán Becerra

	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01

FECHA: <u>ABRIL 26- 2013</u>	CONFERENCISTA: <u>Simón Gómez</u>	
TEMAS TRATADOS: <u>SERVICIO AL CLIENTE.</u>		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
<u>ELKIN VIVIESCAS</u>	<u>FAACILITADOR.</u>	
<u>LUIS JOSE ANIZA</u>	<u>FAACILITADOR.</u>	

	CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES	Código: F-TAL-03
		Versión: 01

FECHA: <u>JUNIO 28- 13</u>	CONFERENCISTA: <u>Simón Gómez</u>	
TEMAS TRATADOS: <u>OPORTUNIDAD SERVICIO AL CLIENTE.</u>		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
<u>JUAN CARLOS RUEDA</u>	<u>FAACILITADOR.</u>	
<u>ALEXANDER UJA</u>	<u>FAACILITADOR.</u>	
<u>GOZALDO ALVAREZ</u>		
<u>GERMAN BECERRA</u>		



CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Código: F-TAL-03

Versión: 01

FECHA: MAY 30-2013	CONFERENCISTA: DIANA GÓMEZ	
TEMAS TRATADOS: SERVICIO AL CLIENTE.		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
JUAN DANIO JAIMES	Facilitador.	



CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Código: F-TAL-03

Versión: 01

FECHA: Junio 19-13	CONFERENCISTA: DIANA GÓMEZ	
TEMAS TRATADOS: SERVICIO AL CLIENTE		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Winston E. García	Facilitador	Winston E. García G.
CRISTIAN RUEDA	Facilitador.	CRISTIAN A. RUEDAS



CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Código: F-TAL-03

Versión: 01

FECHA: JUNIO 14 DE 2013 CONFERENCISTA: DIANA GÓMEZ

TEMAS TRATADOS: SERVICIO AL CLIENTE

NOMBRE	CARGO	FIRMA
SERGIO MONA	fACILITADOR	<i>[Signature]</i>
RUBEN LOPEZ	fACILITADOR	Ruben D. Páramo L.

FECHA: JUNIO 7-2013 CONFERENCISTA: DIANA GÓMEZ

TEMAS TRATADOS: SERVICIO AL CLIENTE

NOMBRE	CARGO	FIRMA
REINALDO CORDEA	fACILITADOR	Reinaldo Cordeá
ANDRES SUAREZ	fACILITADOR	<i>[Signature]</i>
WALTER GUTIERREZ	fACILITADOR	<i>[Signature]</i>
MARION ACOSTA	fACILITADOR	<i>[Signature]</i>