

**APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BASICOS DE CALIDAD BAJO LA
NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA MONTERÍA EXPRESS S.A**

Corporación Universitaria Remington.

Nombre de la facultad: Facultad de Ingeniería

Nombre del programa académico: Ingeniería Industrial

Jesús David Díaz Monterroza y Joseph Ancizar Uparela Díaz

Nombre del Tutor del trabajo de grado Mary Evelyn Osma Landazabal

Seminario

2024

1. Dedicatoria

A nuestros padres Mary Monterroza, Julio Díaz, Juan Uparela, Aurora Díaz, por su amor incondicional y apoyo a lo largo de nuestra carrera académica y a todas las personas que de una u otra forma han aportado su granito de arena en nuestro camino, para poder alcanzar nuestras metas.

2. Agradecimiento

Queremos expresar nuestros agradecimientos primeramente a Dios, y a todos nuestros familiares que con su apoyo han logrado hecho posible todo este trabajo, a nuestra profesora Mary Evelyn Osma Landazabal, la cual, con su valiosa orientación, consejos y observación constructivas, han sido de gran importancia para el desarrollo y finalización de nuestro seminario. También agradecemos a todos profesores y al personal administrativo de la Uniremington que han estado atento para brindarnos información de nuestro proceso.

3. Tabla de Contenidos

1.	Dedicatoria.....	2
2.	Agradecimiento.....	3
3.	Tabla de Contenidos	4
4.	Índice de Tablas	7
6.	Indice de Figuras.....	8
7.	Resumen.....	9
8.	Palabras Clave.....	9
9.	Marco Conceptual y Contextual	10
10.	Desarrollo e Implementación del Aprendizaje	11
1.1	Misión.....	11
1.2	Visión.....	11
11.	Análisis - Dofa	14
12.	Analisis Pestal.....	14
1.3	Político.....	14
1.1.1	Factores:.....	14
	Políticas Gubernamentales:.....	14
	Subsidios y Apoyo Gubernamental:	15
	Estabilidad Política:	15
	Impacto:	15
1.4	Económico	15
1.1.2	Factores:.....	15

	Crecimiento Económico:	15
	Tasas de Inflación:	15
	Nivel de Desempleo:.....	15
	Impacto:	15
1.5	Social.....	16
1.1.3	Factores:	16
	Crecimiento Demográfico Urbano:.....	16
	Cambios en los Patrones de Movilidad:.....	16
	Consciencia Ambiental:	16
	Impacto:	16
1.6	Tecnológico.....	16
1.1.4	Factores:	16
	Innovación en Transporte:	16
	Sistemas de pago Digital:.....	16
	Automatización y Análisis de Datos:.....	17
	Impacto:	17
1.7	Ambiental (o Ecológico).....	17
1.1.5	Factores:	17
	Regulaciones Ambientales:.....	17
	Cambio Climático:	17
	Presión por Sostenibilidad:	17
	Impacto:	17

1.8	Legal	17
1.1.6	Factores:	17
	Regulaciones de Transporte:.....	18
	Leyes Laborales:	18
	Protección al Consumidor:.....	18
	Impacto:	18
13.	Partes Interesadas.....	18
1.9	Internas.....	18
1.10	Externas.....	18
14.	Liderazgo	22
	Líder del Proceso del SGC:.....	23
15.	Política de Calidad	24
16.	Objetivos de Calidad.....	25
17.	Conclusiones	42
18.	Referencias.....	43

4. Índice de Tablas

Tabla 1.	Matriz Dofa.....	12
Tabla 2.	Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas.....	19
Tabla 3.	Alcance	24
Tabla 4.	Matriz de riesgo	25
Tabla 5.	Matriz de comunicación.....	30
Tabla 6.	Formato Evaluacion de Proveedores	32
Tabla 7.	Ficha Técnica Indicadores	36

6. Índice de Figuras

Figura 1.	Mapa de Procesos	21
Figura 2.	Estructura Organizacional.....	22
Figura 3.	Gestión Financiera	23
Figura 4.	Formato del Procedimiento Documentado	27
Figura 5.	Diagrama de Flujo.....	28
Figura 6.	Control de Cambios y Salidas no Conformes	29
Figura 7.	Plan de Auditoria Interna	38
Figura 8.	Acciones Correctivas	41

7. Resumen

La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional del SNC, cuyo objetivo es mejorar la satisfacción de los clientes y de igual forma que los procesos de la empresa tenga eficiencia, por ello se basa en algunos principios fundamentales como lo son el enfoque basado en los riesgos, el contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, el apoyo, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora, de tal manera se busca siempre el enfoque de una mejora continua de los procesos y el sistema de calidad de una organización.

En un proceso de compras siempre se busca la eficiencia y efectividad en la gestión de productos o servicios para ofrecer una alta calidad, donde se deben tener presente siempre algunos elementos como identificar las necesidades, la solicitud de cotizaciones, selección de proveedores, emisión de ordenes de compra, recepción y verificación, el pago y el ingreso al sistema de dichos productos, siempre teniendo presente una mejora continua para tener éxito en la organización.

8. Palabras Clave

Calidad

Proceso

Compras

Transporte

Norma

9. Marco Conceptual y Contextual

Desde hace mucho tiempo atrás y en la actualidad se observan cambios en las diferentes organizaciones y en los mercados que implica la influencia de muchas variables que llevan directamente a una competencia por ser más eficientes y mejores en los mercados.

Ante esto las organizaciones deben estar más preparadas para afrontar dichas condiciones, que les permitan ser más competitivos en los mercados, es decir tener la calidad como eje principal de sus negocios.

Genishi Tagushi, define la calidad como la manera simple de producir o suministrar bienes o servicios, en donde sus características que se pueden medir satisfagan las necesidades de los clientes, que al final son quienes los consumen.

Cuando existe un buen servicio con calidad, se da una satisfacción del cliente y por ende también se genera una fidelidad, es un valor agregado.

En una empresa la calidad es fundamental ya que esta se convierte en un plus, es decir, se convierte en una ventaja competitiva, ya que se desataca ante la competencia, de igual forma también ayuda a disminuir los costos, los empleados se vuelven fieles a su organización, en fin, la calidad juega un papel muy importante en la competitividad, y en la imagen de la empresa.

Cuando se implementa bien ese enfoque integral de la calidad, te lleva a que la satisfacción del cliente sea la que se quiere, y se convierte en una super ventaja competitiva.

10. Desarrollo e Implementación del Aprendizaje

1.1 Contexto

Montería Express S.A. es una empresa en Colombia, con sede principal en Montería. Opera en Transporte urbano y sector rural. La empresa fue fundada en 17 de enero de 2005. En la actualidad (2024) cuenta aproximadamente con 180 colaboradores, de los cuales 19 corresponde a la dependencia de mantenimiento.

Cuenta con una flota de vehículos, donde su flota principal es Agrale, otras secundarias como Fotón, NKR y Nissan.

En su área operativa se encuentran 105 conductores, de los cuales 31 son mujeres y 74 hombres.


1.2 Misión

Montería Express es un sistema de transporte urbano en la ciudad de montería, que brinda soluciones integrales para la movilidad a través de una red de rutas y un subsistema complementario de última milla.

1.3 Visión

En el 2028 Montería Express, será un modelo de transporte para ciudades intermedias y el operador del sistema estratégico de transporte público de la ciudad de Montería, generando soluciones innovadoras para las necesidades de movilidad con altos estándares de calidad en el servicio.

Tabla 1. Matriz Dofa

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
 <p>DOFA MONTERÍA EXPRESS S.A.</p>	<p>Amplia experiencia de la empresa en el sector del transporte.</p>	<p>Falencias en el proceso de selección del personal: No se evidencia que la totalidad del personal (en distintas áreas) cumpla con las competencias definidas en los manuales de funciones.</p>
	<p>Apoyo y oportunidad laboral a madres cabeza de familia con el subsistema de última milla.</p>	<p>Alta rotación del personal operativo.</p>
	<p>Fomento de reclutamiento interno y promoción del personal en diferentes cargos</p>	<p>Fallas en el proceso de comunicación entre colaboradores de una misma área y entre distintas áreas; algunos de ellos no promueven el trabajo en equipo.</p>

	Cuenta con la infraestructura para su operación.	Falta de unificación de criterios entre los diferentes procesos: no se han definido claramente las entradas y salidas de cada proceso y el rol dentro del sistema de gestión.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Intención por parte de la alcaldía municipal en implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público	Intereses y apoyo político en favorecimiento a terceros en el proceso de selección de la empresa encargada de manejar el SETP.
	Programas de capacitación y certificación ofrecidos por el SENA para técnicos de mantenimiento.	Competencia desleal: Transporte ilegal y poco control de las autoridades competentes sobre estos (Policía de tránsito, Gobierno municipal).

	Servicio publicitario a terceros.	Falta de cultura ciudadana y sentido de pertenencia por parte de los usuarios.
	Mantenimiento de vías y Pavimentación de nuevas rutas.	Fluctuación de la economía.

11. Análisis - Dofa

Montería Express es una empresa que cuenta con amplia experiencia en el área de transporte, aun así, tiene algunas debilidades que la hacen susceptibles a tener fallas, que le pueden costar mucho ante un gremio tan competitivo; de igual forma estas mismas las puede aprovechar de la manera correcta y convertirlas en oportunidades para cumplir con visión.

12. Analisis Pestal

1.4 Político

1.1.1 Factores:

Políticas Gubernamentales: En Colombia, el transporte público está fuertemente regulado por el gobierno local y nacional. Los cambios en las políticas públicas pueden influir en la operación de la empresa, como las iniciativas para promover el uso de transporte sostenible.

Subsidios y Apoyo Gubernamental: El gobierno colombiano podría ofrecer subsidios para mejorar la infraestructura de transporte o para incentivar el uso de transporte público, lo cual impacta en los costos operativos.

Estabilidad Política: La estabilidad política del país afecta la continuidad de las políticas de transporte y la inversión en infraestructura.

Impacto: Las políticas de promoción del transporte limpio y seguro pueden representar tanto oportunidades como desafíos en términos de adaptarse a nuevas regulaciones.

1.5 Económico

1.1.2 Factores:

Crecimiento Económico: La economía colombiana influye en la capacidad de los ciudadanos para utilizar el transporte público. Un crecimiento económico positivo puede aumentar la demanda de estos servicios.

Tasas de Inflación: La inflación afecta los costos operativos, incluyendo combustible, mantenimiento de vehículos y salarios de los empleados.

Nivel de Desempleo: Un alto nivel de desempleo podría reducir la cantidad de usuarios, ya que menos personas tendrían la necesidad de trasladarse por motivos laborales.

Impacto: Los costos operativos pueden aumentar debido a la inflación, mientras que la demanda de servicios podría fluctuar según la situación económica.

1.6 Social

1.1.3 Factores:

Crecimiento Demográfico Urbano: Las ciudades colombianas, especialmente las grandes, están creciendo rápidamente, lo que aumenta la demanda de transporte público.

Cambios en los Patrones de Movilidad: Los cambios en las preferencias de los usuarios, como una mayor preferencia por servicios de transporte seguro y eficiente, pueden influir en la demanda de transporte público.

Consciencia Ambiental: Un creciente interés por la sostenibilidad puede impulsar el uso de transporte público en lugar de vehículos privados.

Impacto: Las tendencias demográficas y sociales indican una posible mayor demanda de servicios de transporte público, especialmente si la empresa puede adaptarse a las preferencias cambiantes de los usuarios.

1.7 Tecnológico

1.1.4 Factores:

Innovación en Transporte: El avance de la tecnología en términos de vehículos eléctricos, sistemas de gestión de flotas y aplicaciones móviles para usuarios representa tanto una oportunidad como un desafío para mantenerse competitivo.

Sistemas de pago Digital: La adopción de nuevas tecnologías de pago como tarjetas recargables y aplicaciones móviles puede mejorar la eficiencia del servicio y la satisfacción del cliente.

Automatización y Análisis de Datos: El uso de datos para optimizar rutas y horarios puede mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.

Impacto: Las innovaciones tecnológicas pueden requerir inversiones iniciales significativas, pero son cruciales para mantener la competitividad y mejorar la experiencia del usuario.

1.8 Ambiental (o Ecológico)

1.1.5 Factores:

Regulaciones Ambientales: En Colombia, existen regulaciones que buscan reducir la contaminación en las ciudades. Esto puede llevar a la necesidad de invertir en flotas de autobuses más ecológicos, como los vehículos eléctricos o híbridos.

Cambio Climático: Los eventos climáticos extremos pueden afectar la operación diaria del transporte público.

Presión por Sostenibilidad: La presión social y gubernamental para reducir las emisiones de carbono puede impulsar cambios hacia tecnologías más limpias y sostenibles.

Impacto: La necesidad de cumplir con regulaciones ambientales podría aumentar los costos de operación, pero también puede abrir nuevas oportunidades para la empresa si se posiciona como líder en transporte sostenible.

1.9 Legal

1.1.6 Factores:

Regulaciones de Transporte: La legislación colombiana sobre transporte público establece normas rigurosas en cuanto a seguridad, operación y mantenimiento de vehículos. Estas regulaciones pueden cambiar y afectar la operación de la empresa.

Leyes Laborales: Las leyes laborales en Colombia son estrictas, y cualquier cambio en ellas puede afectar los costos de personal y las políticas de contratación.

Protección al Consumidor: La empresa debe cumplir con regulaciones sobre la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios.

Impacto: El cumplimiento de las leyes y regulaciones es fundamental para evitar sanciones y mantener la licencia de operación, pero también representa un costo continuo en términos de tiempo y recursos.

13. Partes Interesadas

1.10 Internas

La comunidad en general (Montería y veredas)

Competidores (Metrosinú, Sinumovil, Monteriana Movil, Taxis)

Proveedores de servicios (Repuestos, internet, combustibles, etc)

Entidades del estado (Alcaldía).

1.11 Externas

Directiva

Empleados

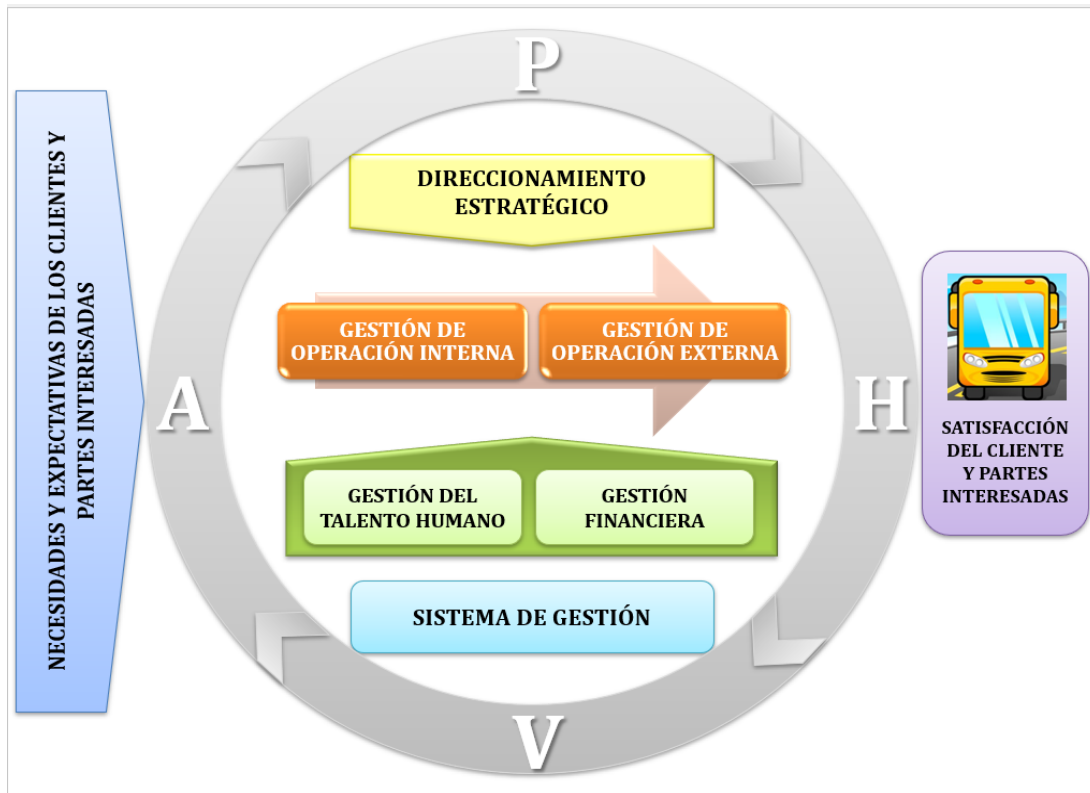
Socios

Tabla 2. Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas

Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas
Directivas y socios	Recibir información oportuna sobre las cuentas, los procesos, la seguridad, los empleados, el etc. de la organización.	Obtener la rentabilidad económica.
	Competir correctamente en el mercado	Expandir el mercado.
Empleados	Cumplir los requisitos contractuales estipulados	Creer laboralmente dentro de la empresa
	Definir sus responsabilidades dentro de la empresa	Contar con canales de comunicación eficientes

Clientes	Cumplimiento en las rutas disponibles	Capacidad de respuesta y una atención al cliente adecuado
	Satisfacer sus necesidades de transporte cómodamente	Nuevas rutas
Competidores	Cumplimiento de requisitos legales para funcionar en el mercado	Contar con una política de precios responsables
	Competencia leal	Expansión de mercado
Proveedores de Servicios	Cumplimiento de requisitos establecidos	Beneficio mutuo en el medio y largo plazo
	Información adecuada para establecer los productos y servicios de manera adecuada	Disponer con horarios y plazos de entrega que faciliten las entregas
	Cumplimiento de obligaciones fiscales	Mejor desempeño ambiental

Entidades del estado	Cumplimiento de las leyes de transito	Creación de empleos.



- Proceso Estratégico
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de Evaluación, análisis y mejora

Material de la empresa

Figura 1. Mapa de Procesos

14. Liderazgo

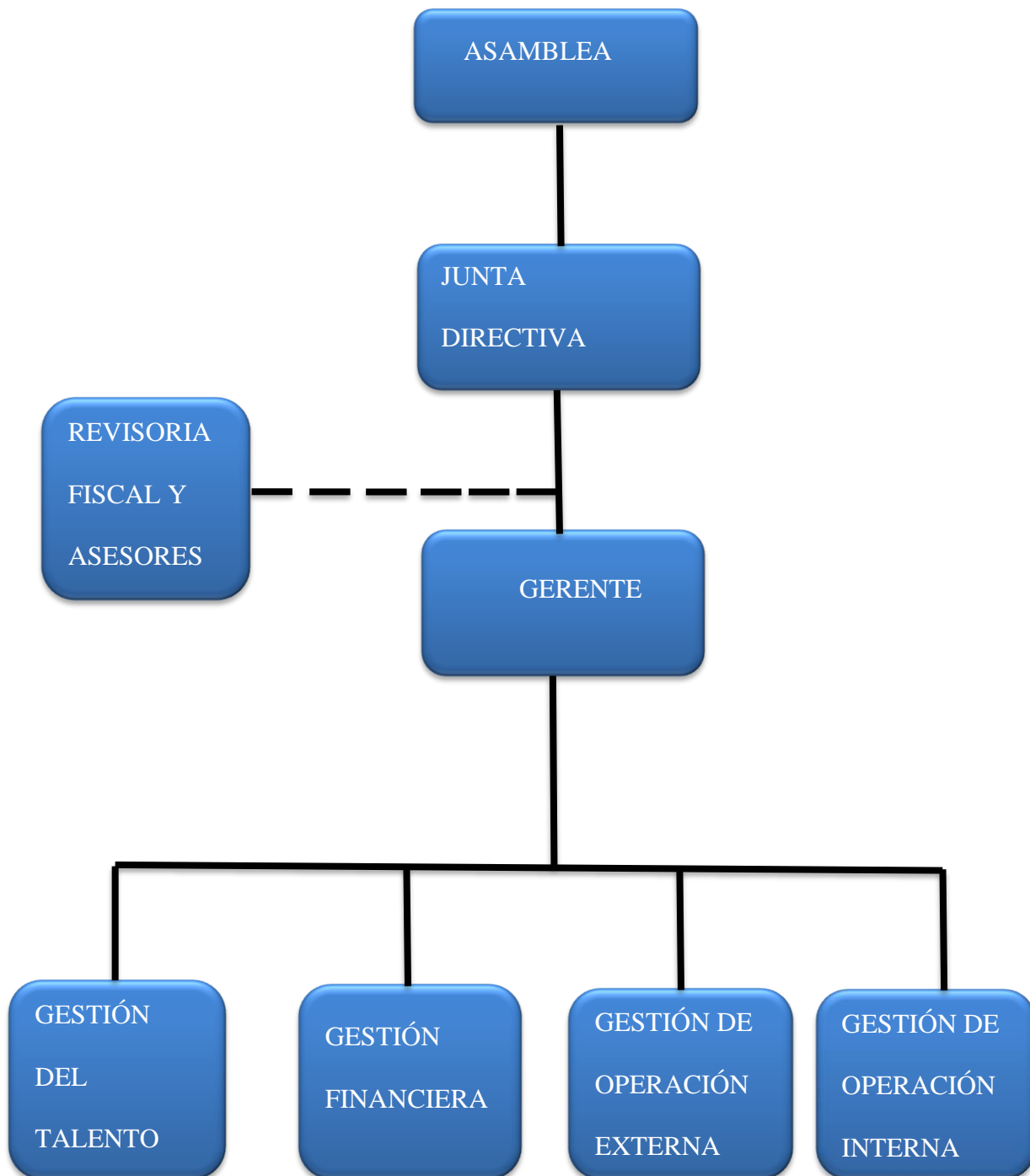


Figura 2. Estructura Organizacional

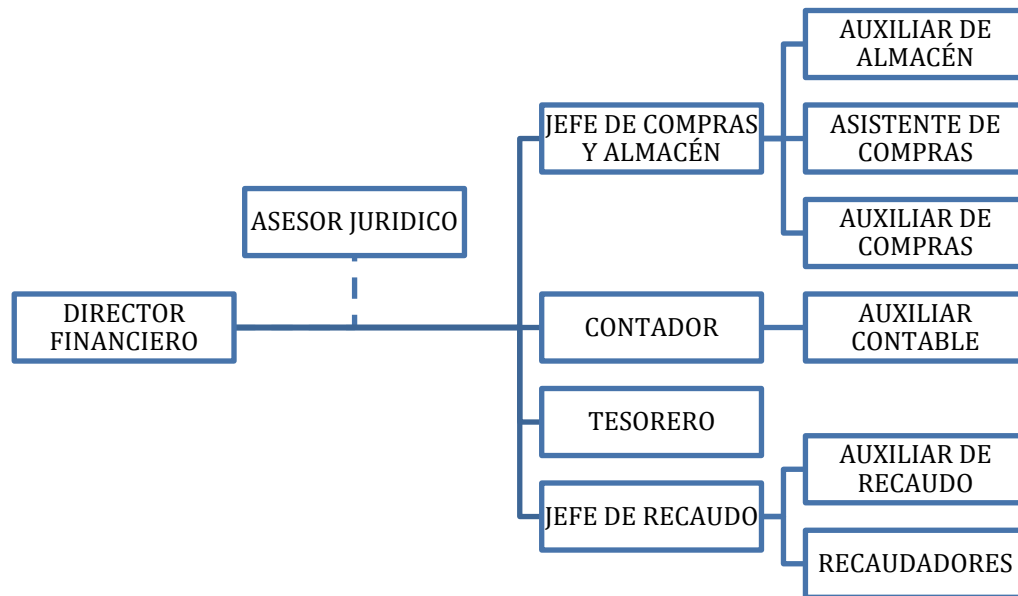


Figura 3. Gestión Financiera

Líder del Proceso del SGC: Alejandro Ortiz

Tabla 3. Alcance

Actividades principales	Producto o servicios	Mercado o aplicación	Referencial involucrado
Prestación del servicio de	Trasporte urbano e intermunicipal de pasajeros	Dentro de la ciudad de Montería y el departamento de Córdoba	NTC ISO 9001:2015

15. Política de Calidad

En Montería Express nos comprometemos a satisfacer la necesidad de sus clientes prestando un servicio de transporte rápido, limpio y seguro, por medio de una operación eficiente y planeada, mejorando continuamente sus procesos, y promoviendo la mejora continua, desarrollando el talento humano, promoviendo y manteniendo un ambiente de trabajo sano y seguro, previniendo los riesgos derivados de sus actividades, fomentando a la armonía con la comunidad, y cumpliendo con las obligaciones contractuales, la legislación pertinente y los requisitos aplicables.

16. Objetivos de Calidad

Satisfacer las necesidades de los usuarios y partes interesadas en un 95% a través de la prestación de un servicio amable, seguro y oportuno en un plazo no mayor de 6 meses.

Promover la salud y seguridad de los colaboradores, contratistas, en un 95% implementando acciones y controles eficaces para la minimización y prevención de los riesgos en un plazo de 3 meses.

Mejorar continuamente el Sistema Integral de Gestión de calidad, fortaleciendo la eficacia de los procesos y la seguridad y salud en el trabajo, por medio de la capacitación de los colaboradores en un 92%, dentro de un año

Tabla 4. Matriz de Riesgo

Riesgo	Nivel	Control	Acción
Fallo en la referencia del producto solicitado	Alto	Uso de manual de partes con codificación	Capacitación al personal para uso de manuales técnicos
Fallo en la entrada del producto en el sistema	Alto	Usar guía para el proceso de entrada	Capacitación al personal de almacén sobre el software CG1

	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS	Código: PC01
		Versión: 1
		Fecha: 8-09-2024
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de compra de productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la empresa Montería Express S.A en la ciudad de Montería.

3. DEFINICIONES

Cotización: documento informativo que no genera registro contable y que se utiliza para fijar el precio de un producto o servicio que se le ofrece a un cliente.

Kardex: es un registro estructurado de la existencia de mercancías en un almacén o empresa.

4. CONDICIONES GENERALES

Las compras se deben hacer con autorización previa por parte de la gerencia.

5. PROCEDIMIENTO COMPRAS

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Realizar solicitud de repuesto o producto	El supervisor de mantenimiento solicita al jefe de almacén los repuestos	Supervisor de mantenimiento	Orden de trabajo
2	Solicitar cotización de repuesto o producto	Jefe de almacén hace solicitud de repuesto (cotización) al proveedor.	Jefe de almacén	Llamada
3	Recibir la cotización	Jefe de almacén recibe la cotización de producto	Proveedor	Correo electrónico

	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS	Código: PC01
		Versión: 1
		Fecha: 8-09-2024
		Página 2 de 5

4	Generar la orden de compra y enviar a contaduría	En el sistema se genera la orden de compra con la cotización	Jefe de almacén	CG1
5	Aprobar orden de compra	Se autoriza la compra del repuesto	Gerente	CG1
6	Generar el pago de la orden de compra	El contador genera el pago	contador	Sucursal virtual empresas
7	Aprobar la orden de pago	El gerente hace el segundo toque, en la plataforma para que se efectúe el pago	Gerente	Sucursal virtual empresas
8	Enviar el comprobante de pago por contaduría	El contador envía al jefe de almacén el comprobante del pago efectuado	Contador	Correo electrónico
9	Enviar el comprobante de pago por jefe de almacén	Jefe de almacén envía comprobante de pago al proveedor	Jefe de almacén	Correo electrónico
10	Enviar el producto	Proveedor envía producto solicitado	Proveedor	Facturación
11	Ingresar al sistema de almacén	Con la factura la jefe de almacén ingresa la existencia del producto al sistema	Jefe de almacén	Kardex

Figura 4. Formato del Procedimiento Documentado

	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS	Código: PC01
		Versión: 1
		Fecha: 8-09-2024
		Página 3 de 5

6. DIAGRAMA DE FLUJO

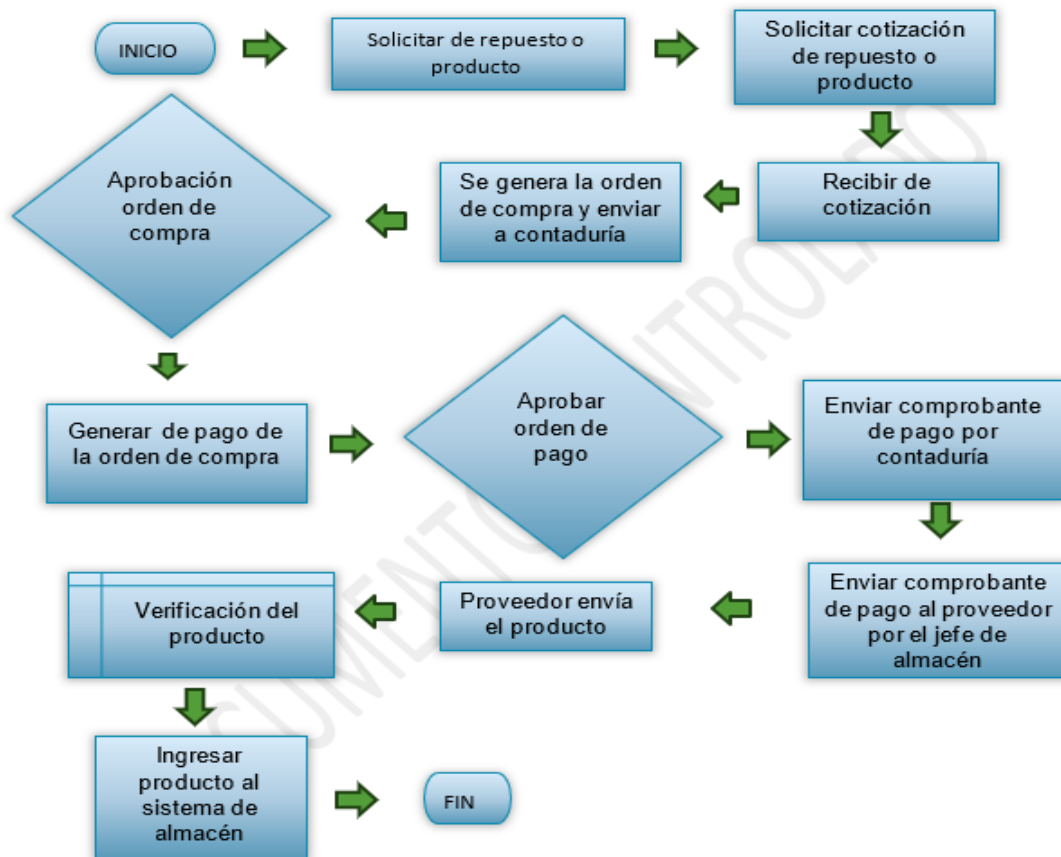


Figura 5. Diagrama de Flujo

	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS	Código: PC01
		Versión: 1
		Fecha: 8-09-2024
		Página 4 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS

RELACIÓN DE CAMBIOS					
Fecha	Versión	Descripción	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
8-09-2024	1	Procedimiento de compra de productos	Joseph Uparela	Jesús Díaz	Alejandro Ortiz (Gerente)

ELABORADO POR: Joseph Uparela	REVISADO POR: Jesús Díaz	APROBADO POR: Alejandro Ortiz
FECHA: 8-09-2024	FECHA: 8-09-2024	FECHA: 8-09-2024

Posibles salidas no conformes SNC:

ID	Descripción	Causas	Impacto	Acción correctiva
SNC 1	Solicitar envío del producto sin haber generado la orden de pago	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del procedimiento de compras 	Dificultad en las autorías y registros contables.	Plan de capacitación sobre el proceso de compras
SNC 2	Solicitud de producto sin la referencia correcta	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos empíricos. Falta de capacitación sobre manuales 	Pérdida de tiempo al llegar repuesto equivocado.	Implementar el uso de un manual de partes estandarizado


Figura 6. Control de Cambios y Salidas no Conformes

Tabla 5. Matriz de Comunicación


Preguntas	Partes interesadas		
	Empleados	Clientes	Proveedores
¿Por qué comunica?	Informar sobre cambios, actualizaciones y políticas.	Para mantener a los clientes informados sobre novedades y cambios que puedan afectar su experiencia.	Para coordinar los pedidos, resolver problemas y mantener una buena relación.
¿Cuál es el propósito?	Mantener a los empleados informados y alineados con la empresa.	Asegurar satisfacción y lealtad a través de la información.	Facilitar la gestión de suministros y resolver problemas.
¿Cuándo se comunica?	Mensualmente, con actualizaciones importantes según sea necesario	Mensualmente o cuando hay cambios significativos.	Según el ciclo de pedidos o eventos relevantes
¿Qué va a comunicar?	Políticas internas, actualizaciones de la empresa, eventos.	Actualizaciones de productos, promociones,	Estado de pedidos, cambios en términos de

		cambios en servicios.	contrato, problemas logísticos.
¿A quién comunica?	Todos los empleados.	Clientes actuales y potenciales.	Proveedores con los que se tiene una relación activa.
¿Quién comunica?	Recursos Humanos, Gerentes de Departamento	Equipo de Atención al Cliente, Marketing.	Coordinador de Compras.
¿Cómo se comunica?	Correo electrónico, reuniones.	Correo electrónico, boletines, redes sociales.	Correo electrónico, llamadas telefónicas, reuniones.
¿Cómo se va a hacer el seguimiento a lo comunicado?	Reuniones de feedback, encuestas de satisfacción.	Encuestas de satisfacción, análisis de respuesta.	Revisiones de rendimiento, reuniones de evaluación

Tabla 6. Formato Evaluación de Proveedores

		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
RAZÓN SOCIAL	Córdoba Motor		
NIT	1067939849		
FECHA DE EVALUACIÓN	10 septiembre de 2024		
CONTRATO			
Verificando el cumplimiento o no de los factores de evaluación establecidos, se califica al proveedor con puntuales desde 0.0 a 5.0			
Características	Puntaje	Criterio	Calificación
CUMPLIMIENTO Y ENTREGA	Entre 4,5 y 5,0	Entrega antes de la fecha estipulada	4.4
	Entre 3,9 y 4,4	Entrega en la fecha estipulada	
	Entre 3,0 y 3,8	Entrega retardada	
	Entre 0,0 y 2,9	No se entrega	

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Entre 4,5 y 5,0	El contratista cumple	4,5
	Entre 3,9 y 4,4	Cumple con especificaciones y requisitos	
	Entre 3,0 y 3,8	Contratista no cumple con los requisitos	
	Entre 0,0 y 2,9	El contratista presenta inconformidades con los requisitos	
Criterios de calificación	Puntaje	Resultado: 4,75	
	4,5 - 5,0	Excelente:	
	3,9 - 4,4	Bueno: Proveedor confiable	
	3,0-3,8	Regular: Proveedor poco confiable	
	0,0 - 2,9	No Confiable: Proveedor no confiable	
Evaluador	Jesús Díaz Monterroza		

		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
RAZÓN SOCIAL	R Y R		
NIT	800036449		
FECHA DE EVALUACIÓN	10 septiembre de 2024		
CONTRATO			
Verificando el cumplimiento o no de los factores de evaluación establecidos en la tabla, se califica al proveedor con puntajes desde 0.0 a 5.0			
Características	Puntaje	Criterio	Calificación
CUMPLIMIENTO Y ENTREGA	Entre 4,5 y 5,0	Entrega antes de la fecha estipulada	4,5
	Entre 3,9 y 4,4	Entrega en la fecha estipulada	
	Entre 3,0 y 3,8	Entrega retardada	
	Entre 0,0 y 2,9	No se entrega	
	Entre 4,5 y 5,0	El contratista cumple	

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Entre 3,9 y 4,4	Cumple con especificaciones y requisitos	4,5
	Entre 3,0 y 3,8	Contratista no cumple con los requisitos	
	Entre 0,0 y 2,9	El contratista presenta inconformidades con los requisitos	
Criterios de calificación	Puntaje	Resultado: 4,5	
	4,5 - 5,0	Excelente:	
	3,9 - 4,4	Bueno: Proveedor confiable	
	3,0-3,8	Regular: Proveedor poco confiable	
	0,0 - 2,9	No Confiable: Proveedor no confiable	
Evaluador	Joseph Uparela Díaz		

Tabla 7. Ficha Técnica Indicadores

Ficha técnica de indicadores			
Objetivo: Medir la cantidad de ahorro generado en las compras		Fuente de información: Sistema contable CG1	
Nombre del indicador: Ahorro en compras		Frecuencia toma de datos: Semanal	
Procedimiento de cálculo: Diferencia entre el precio original y el precio negociado.		Frecuencia de análisis: Mensual	
Unidad: %	Sentido: Ascendente	Valor de potencialidad: 10%	Valor de actualidad: 5%
Responsable del análisis: Jesús Díaz Monterroza		Responsable de la toma de datos: Joseph Uparela Díaz	

Ficha técnica de indicadores			
Objetivo: Medir la fiabilidad de los proveedores		Fuente de información: CG1	
Nombre del indicador: Cumplimiento de pedidos		Frecuencia toma de datos: Semanal	
Procedimiento de cálculo: Numero de pedidos completos entre número total de pedidos por 100.		Frecuencia de análisis: Mensual	
Unidad: %	Sentido: Ascendente	Valor de potencialidad: 90 %	Valor de actualidad: 80%
Responsable del análisis: Jesús Díaz Monterroza		Responsable de la toma de datos: Joseph Uparela Díaz	

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN

F-SI-12-GC / Versión 1 Vigente desde 12-09-2024 / Página 1 de 1

Objetivo:	Verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Montería Express cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión
Alcance:	Montería
Criterios:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
Auditor Líder	Joseph Uparela Díaz
Equipo Auditor	Jesús Díaz Monterroza

Reunión de apertura (12/09/2024, 8:00am, área de compras)

Reunión de Cierre (12/09/2024, 5:00pm, área de compras)

Fecha	Hora	Lugar	Proceso /Subproceso o Actividad	Requisito	Auditado(s)	Auditor (es)
12-sep-24	8:00am	área de compras	Proceso de compra	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Ana Acosta	Joseph Uparela
Observaciones:	<p>1. La alta dirección se compromete en asignar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>2. Cualquier modificación a este plan de auditoría será tenida en cuenta hasta la reunión de apertura, previa autorización por parte de la alta dirección.</p> <p>3. Pueden auditarse otras personas no listadas en el Plan de Auditoría, pero con responsabilidades en los procesos. Recuerda que los requisitos ISO 9001:2015 citados, pueden incluir varios, por ejemplo: 10.1, 10.2 y 10.3 para 10. 4. Las Auditorías se realizarán virtualmente y se darán las indicaciones a seguir y metodología para la entrega de evidencias.</p>					
Elabora Auditor Líder (Firma y Fecha):	Joseph Uparela 12/09/2024					
Aprueba Representante de la Dirección (Firma y Fecha):	Alejandro Ortiz 12/09/2024					

Figura 7. Plan de Auditoria Interna

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y AARO, MEJORA		Codigo: R-047 Version : 03	
FECHA:	10/09/2024	SUCURSAL:	Monteria
TIPO DE ACCION (Marque con una X):		<input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA	Nro. de solicitud: 1
		<input type="checkbox"/> PREVENTIVA	
IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD			
FUENTES (Marque con una X)	<input type="checkbox"/> Indicadores de gestion	En el caso de Auditorías de calidad indicar el numeral de la norma aplicado. En Indicadores de Gestión indicar el resultado	
	<input checked="" type="checkbox"/> Auditorias internas	Resultado obtenido: <input type="text"/>	Meta: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Quejas reiterativas de los clientes.	Numeral de la norma <input type="text"/>	Meno <input type="checkbox"/>	Mayor <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Encuestas de satisfaccion			
<input type="checkbox"/> Otras Cual? <input type="text"/>			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD			
MARQUE CON UNA X: <input checked="" type="checkbox"/> REAL <input type="checkbox"/> POTENCIAL			
Llega el repuesto equibocado			
REPORTADA POR:			<input type="text"/>
ANALISIS DE CAUSAS			

<p>1. ¿Por qué llega el repuesto equivocado? Respuesta - porque el almacenista lo solicito con un nombre y el proveedor lo conoce con otro.</p> <p>2. ¿Por qué el almacenista y el proveedor no tiene el mismo concepto del repuesto? Respuesta – Porque no usan en el manual de partes.</p> <p>3. ¿Porque no usan el manual de partes? Respuesta: Se dejan llevar por sus conocimientos empíricos.</p>
--

PLAN DE ACCION		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
Utilizar el mismo manual de partes, proveedor y solicitante	Jefe de almace	15/09/2024
Capacitar a proveedores y solicitante en el uso de manuales	Jefe de almace	14/10/24 - 18/10/24

VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	
SEGUIMIENTO	FECHA
Se entrega manual de partes a proveedor y solicitante	15/09/2024
Se realizo capacitación al personal de almacen y a los proveedores en cuanto al uso de manuales	14/10/24 - 18/10/24

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		
21/10/2024	Jesus Diaz Monterroza	Jesus Diaz
FECHA	NOMBRE DEL AUDITOR	FIRMA

ANALISIS DE CAUSAS		
<p>1. ¿Por qué se solicitan repuestos a retazos Respuesta - porque el mecánico no diagnostica toda la unidad.</p> <p>2. ¿Por qué el mecánico no diagnostica toda la unidad?? Respuesta – Porque se limitan a revisar solo, lo que el supervisor le manda revisar.</p> <p>3. ¿Porque se limitan a revisar solo, lo que el supervisor le manda revisar? Respuesta: No tiene sentido de pertenencia por la empresa</p>		
PLAN DE ACCION		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
Incentivar el compromiso por el trabajo	Director de mantenimiento	19/10/24
Capacitaciones para incentivar la pertenencia por la empresa	Director de mantenimiento	22/10/24 - 24/10/24
VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS		
SEGUIMIENTO	FECHA	
Incentivo economico a los trabajadores por su labor	19/09/2024	
Se realizo capacitacion al personal para incentivar la pertenencia por la empresa	22/10/24 -24/10/24	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		
25/10/2024	Joseph Uparela	Joseph Uparela D
FECHA	NOMBRE DEL AUDITOR	FIRMA

Figura 8. Acciones Correctivas

17. Conclusiones

En el mundo moderno y empresarial es muy importante la calidad, ya que esto se ha convertido en algo que dice mucho del tipo de organización que eres, y la catapulta sobre las demás, aun en un mundo tan competitivo. La calidad se ha convertido en un pilar, si no el más importante de una organización, aunque no basta con tenerla, más hay que saberla gestionar a todo momento.

Hablar de la calidad no solo te lleva a hacer e impulsar las cosas de tu organización, más se convierte en un estilo de vida, que te lleva a aplicarlo, en todos los aspectos de tu vida, generando cambios sorprendentes. Todo este estudio nos ha permitido darnos cuenta de la gran relevancia e importancia de la calidad en todos los aspectos de nuestra vida, especialmente en el mundo de las organizaciones.

18. Referencias

NTC ISO 9001 2015 Icontec - GESTIÓN DE LA CALIDAD - NORMA TÉCNICA NTC-ISO

COLOMBIANA 9001 2015-09- - Studocu. (n.d.). Retrieved April 8, 2023, from

<https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-cafam/finanzas/ntc-iso-9001-2015-icontec-gestion-de-la-calidad/18947236>.

[Que es calidad-libre.pdf \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](#)

[Genichi Taguchi: Biografía, Aportes y su Concepto de Calidad \(lifeder.com\)](#)