



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

**CENTRO DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**TEMA II: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA  
EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA”**

**AUTOR: VILLA CARRIÓN, CHRISTIAN FERNANDO**

**DIRECTOR: ING. TORRES GALLARDO, LUIS MANUEL**

**SANGOLQUÍ**

**2019**



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA  
CENTRO DE POSGRADOS  
CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA" fue realizado por el señor Villa Carrión, Christian Fernando el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 24 de julio del 2019

Firma:

Ing. Luis Manuel Torres Gallardo

C.C.:1708548449



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA  
CENTRO DE POSGRADOS  
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Villa Carrión, Christian Fernando**, con cédula de ciudadanía n° 1721926663, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA"** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 24 de julio del 2019

Firma:

**Christian Fernando Villa Carrión**

C.C.: 1721926663



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA  
CENTRO DE POSGRADOS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Villa Carrión, Christian Fernando**, con cédula de ciudadanía n° 1721926663 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sungolquí, 24 de julio del 2019

Firma:

**Christian Fernando Villa Carrión**

C.C.: 1721926663

## **DEDICATORIA**

*A mi esposa y a mi familia que han confiado en mí y mis metas.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darme la oportunidad de cumplir esta meta.*

*A Mayra porque con su amor, cumplimos un objetivo más.*

*A mis padres por enseñarme que la vida es un regalo y hay que vivirla.*

*A mi familia y amigos por hacerme parte de su historia.*

*A mi director de tesis, Ing. Luis Torres, quien me apoyo y guío en la consecución de este trabajo.*

## PROYECTO DE TITULACIÓN II

### INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE DE CONTENIDO .....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
PROYECTO DE TITULACIÓN II.....	1
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes.....	1
3. Planteamiento del problema .....	3
4. Objetivo general .....	3
5. Objetivos específicos .....	4
6. Justificación e importancia .....	4

7. Alcance .....	4
8. Hipótesis de investigación .....	5
9. Categorización de las variables de investigación .....	5
10. Marco legal.....	5
11. Marco conceptual .....	6
12. Trabajos relacionados.....	9
13. Diseño de la investigación.....	9
14. Procesos del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de la empresa Fast Truck del Ecuador .....	12
14.1 Proceso de revisión gerencial .....	12
14.1.1 Formato de objetivos e indicadores.....	14
14.1.2 Formato de evaluación de satisfacción al cliente .....	16
14.1.3 Formato de revisión gerencial del sistema de gestión.....	17
14.1.4 Contexto de la organización.....	19
14.1.5 Manual de políticas .....	19
14.1.6 Gestión de riesgos del proceso de gestión gerencial .....	19
14.2 Proceso de gestión del sistema .....	21
14.2.1 Proceso de manejo y control de documentos .....	21
14.2.2 Lista maestra de documentos .....	23

14.2.3	Proceso de auditorías internas de la calidad y seguridad .....	25
14.2.4	Formato de programa de auditorías internas .....	27
14.2.5	Informe de auditoría interna .....	27
14.2.6	Proceso de producto o servicio no conforme .....	28
14.2.7	Lista maestra de producto o servicio no conforme .....	29
14.2.8	Formato de producto o servicio no conforme .....	31
14.2.9	Proceso de acciones preventivas y correctivas.....	31
14.2.10	Proceso de mejora continua.....	33
14.2.11	Proceso de gestión de riesgos y oportunidades .....	35
14.2.12	Manual de calidad .....	36
14.3	Proceso de Ventas .....	37
14.3.1	Proceso de requerimiento del cliente .....	37
14.3.2	Formato de cotización de transporte terrestre .....	39
14.4	Proceso de transporte .....	41
14.4.1	Gestión de riesgos del proceso de transporte .....	43
14.5	Proceso de sistemas .....	46
14.5.1	Proceso de uso de computadores y sistemas informáticos .....	46
14.5.2	Proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico .....	47
14.5.3	Formato de hoja de vida del equipo electrónico y mantenimiento .....	49

14.5.4 Formato de programa de respaldos .....	50
14.5.5 Formato de programa de mantenimiento de equipo electrónico .....	51
14.5.6 Gestión de riesgos del proceso de sistemas.....	52
14.6 Proceso de recursos humanos.....	54
14.6.1 Proceso de selección de personal .....	54
14.6.2 Formato de lista de colaboradores.....	56
14.6.3 Formato de lista de ex colaboradores.....	57
14.6.4 Proceso de contratación e inducción .....	58
14.6.5 Formato de ficha de colaborador.....	60
14.6.6 Proceso de capacitación .....	63
14.6.7 Formato de programa de formación y entrenamiento .....	65
14.6.8 Formato de evaluación de curso de capacitación.....	66
14.6.9 Proceso de evaluación de desempeño .....	68
14.6.10 Gestión de riesgos del proceso de recursos humanos .....	69
14.7 Proceso de adquisiciones.....	71
14.7.1 Formato de selección y evaluación de proveedores .....	73
14.7.2 Formato de formulario para proveedores .....	76
14.7.3 Formato de listado de proveedores críticos.....	78
14.7.4 Gestión de riesgos del proceso de adquisiciones .....	79

14.8 Proceso de finanzas .....	80
14.8.1 Gestión de riesgos del proceso de finanzas .....	82
15. Conclusiones y recomendaciones.....	84
15.1 Conclusiones .....	84
15.2 Recomendaciones.....	84
16. Referencias bibliográficas .....	85

## **INDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1.</i> Proceso Revisión Gerencial P-GG-01 .....	13
<i>Figura 2.</i> Formato de objetivos e Indicadores R-GG-01 .....	15
<i>Figura 3.</i> Formato de evaluación de satisfacción al cliente R-GG-02 .....	16
<i>Figura 4.</i> Formato de revisión gerencial del sistema de gestión R-GG-03 .....	18
<i>Figura 5.</i> Análisis de riesgo I – Proceso de gestión gerencial.....	20
<i>Figura 6.</i> Análisis de riesgo II – Proceso de gestión gerencial .....	20
<i>Figura 7.</i> Proceso de manejo y control de documentos P-GS-01.....	22
<i>Figura 8.</i> Lista maestra de documento LM-01 .....	24
<i>Figura 9.</i> Proceso de auditorías internas de la calidad y seguridad P-GS-02.....	26
<i>Figura 10.</i> Formato de programa de auditorías internas R-GS-01 .....	27
<i>Figura 11.</i> Proceso producto o servicio no conforme P-GS-03 .....	28
<i>Figura 12.</i> Lista maestra de producto o servicio no conforme LM-02.....	30
<i>Figura 13.</i> Formato de producto o servicio no conforme R-GS-04 .....	31
<i>Figura 14.</i> Proceso de acciones preventivas y correctivas P-GS-04 .....	32

<b>Figura 15.</b> Proceso de mejora continua P-GS-05 .....	34
<b>Figura 16.</b> Proceso de gestión de riesgos y oportunidades.....	35
<b>Figura 17.</b> Proceso de requerimiento del cliente P-VT-01.....	38
<b>Figura 18.</b> Formato de cotización de transporte terrestre R-VT-01 .....	40
<b>Figura 19.</b> Proceso de transporte P-TR-01 .....	42
<b>Figura 20.</b> Análisis de riesgo I – Proceso de transporte.....	43
<b>Figura 21.</b> Análisis de riesgo II – Proceso de transporte.....	44
<b>Figura 22.</b> Análisis de riesgo III – Proceso de transporte .....	44
<b>Figura 23.</b> Análisis de riesgo IV – Proceso de transporte .....	45
<b>Figura 24.</b> Proceso de uso de computadores y sistemas informáticos .....	47
<b>Figura 25.</b> Proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico P-ST-02.....	48
<b>Figura 26.</b> Formato de hoja de vida del equipo electrónico y mantenimiento. ....	49
<b>Figura 27.</b> Formato de programa de respaldos R-ST-02.....	50
<b>Figura 28.</b> Formato de programa de mantenimiento de equipo electrónico R-ST-03 .....	51
<b>Figura 29.</b> Análisis de riesgo I – Proceso de sistemas .....	52
<b>Figura 30.</b> Análisis de riesgo II – Proceso de sistemas .....	53
<b>Figura 31.</b> Análisis de riesgo III – Proceso de sistemas.....	53
<b>Figura 32.</b> Proceso de selección de personal P-RH-01 .....	55
<b>Figura 33.</b> Formato de lista de colaboradores R-RH-01 .....	56
<b>Figura 34.</b> Formato de lista de ex colaboradores R-RH-02 .....	57
<b>Figura 35.</b> Proceso de contratación e inducción P-RH-02 .....	59
<b>Figura 36.</b> Formato ficha de colaborador R-RH-03 .....	62
<b>Figura 37.</b> Proceso de capacitación P-RH-03 .....	64

<b>Figura 38.</b> Formato de programa de formación y entrenamiento R-RH-04.....	65
<b>Figura 39.</b> Formato de evaluación de curso de capacitación R-RH-05.....	67
<b>Figura 40.</b> Proceso de evaluación de desempeño P-RH-04 .....	68
<b>Figura 41.</b> Análisis de riesgo I – Proceso de recursos humanos .....	69
<b>Figura 42.</b> Análisis de riesgo II – Proceso de recursos humanos.....	70
<b>Figura 43.</b> Análisis de riesgo III – Proceso de recursos humanos .....	70
<b>Figura 44.</b> Proceso de adquisiciones P-AQ-01 .....	72
<b>Figura 45.</b> Formato de selección y evaluación de proveedores R-AQ-01 .....	75
<b>Figura 46.</b> Formato de formulario para proveedores R-AQ-02 .....	77
<b>Figura 47.</b> Formato de listado de proveedores críticos R-AQ-03 .....	78
<b>Figura 48.</b> Análisis de riesgo I – Proceso de adquisiciones .....	79
<b>Figura 49.</b> Proceso de finanzas P-FI-01 .....	81
<b>Figura 50.</b> Análisis de riesgo I – Proceso de finanzas.....	83
<b>Figura 51.</b> Análisis de riesgo II – Proceso de finanzas .....	83

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de gestión gerencial.....	19
<b>Tabla 2.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de transporte.....	43
<b>Tabla 3.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de sistemas .....	52
<b>Tabla 4.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de recursos humanos .....	69
<b>Tabla 5.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de adquisiciones .....	79
<b>Tabla 6.</b> Listado de riesgos y oportunidades del proceso de finanzas .....	82

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de este proyecto y de la empresa Fast Truck del Ecuador, es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para transporte terrestre con la aplicación de las herramientas de calidad y de la Norma ISO 9001:2015, con base al diseño realizado en la investigación previa, titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada”. La implementación del sistema de gestión de calidad, fidelizará a los clientes de la empresa y mediante el seguimiento y la gestión tanto preventiva como correctiva de los indicadores de cada proceso, determinando cada una de las oportunidades de mejora que ayudará a desarrollar las acciones específicas para la retroalimentación de todo el sistema. La socialización del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Fast Truck del Ecuador conllevará que todos los integrantes de la empresa y de los procesos, conozcan a detalle y gestionen eficientemente cada uno de los procesos definitivos, cada proceso tendrá sus respectivas caracterizaciones, indicadores y responsables; lo que facilitará el desarrollo de este proyecto. Es importante mencionar, que la implementación de un sistema y procesos efectivos, determinarán los puntos críticos, así como las oportunidades de mejora y la definición de planes acción orientados a lograr los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Palabras clave:**

- **IMPLEMENTACIÓN.**
- **OPORTUNIDADES DE MEJORA.**
- **PLANES DE ACCIÓN.**

## **ABSTRACT**

The objective of this project and the company Fast Truck del Ecuador, is to implement a Quality Management System for land transport with the application of quality tools and ISO 9001:2015, based on the design made in the previous research, entitled "Design of a Quality Management System based on ISO 9001:2015 for a land transport company of heavy cargo. The implementation of the quality management system will increase the loyalty of the company's customers through the monitoring and management of both preventive and corrective indicators of each process, determining each of the opportunities for improvement that will help to develop specific actions for feedback of the entire system. The implementation and socialization of the Quality Management System for the company Fast Truck del Ecuador will entail that all the members of the company and of the processes, know in detail and manage efficiently each one of the definitive processes, each process will have its respective characterizations, indicators and responsible; which will facilitate the development of this project. It is important to mention that the implementation of an effective system and processes will determine the critical points, as well as opportunities for improvement and the definition of action plans aimed at achieving the objectives of the Quality Management System.

**Keywords:**

- **IMPLEMENTATION.**
- **IMPROVEMENT OPPORTUNITIES.**
- **ACTION PLANS.**

## **PROYECTO DE TITULACIÓN II**

### **1. Introducción**

El objetivo de este proyecto y de la empresa Fast Truck del Ecuador, es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para transporte terrestre con la aplicación de las herramientas de calidad y de la Norma ISO 9001:2015, con base al diseño realizado en la investigación previa, titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada”. Este proyecto detalla cada uno de los procesos, partes interesadas, indicadores de gestión y sus respectivas oportunidades de mejora para brindar servicios de transporte de carga pesada efectivos, esto se evidenciará con la implementación de procesos gerenciales, operativos y de apoyo, para beneficiar a todas las partes involucradas en el negocio.

### **2. Antecedentes**

La empresa Fast Truck del Ecuador diseñó procesos basados en la Norma ISO 9001:2015 enfocado en el transporte terrestre de carga pesada, la gestión efectiva de los procesos determinará el éxito para la consecución de la certificación ISO 9001:2015.

La implementación del sistema de gestión de calidad, fidelizará a los clientes de la empresa y mediante el seguimiento y la gestión tanto preventiva como correctiva de los indicadores de cada proceso, determinando cada una de las oportunidades de mejora que ayudará a desarrollar las acciones específicas para la retroalimentación de todo el sistema.

La empresa trabaja en el campo del transporte terrestre de carga pesada por carretera, en el cual se realiza la movilización de carga de importación y exportación, la misma que es recogida, en caso de las importaciones, en los almacenes temporales de los puertos y/o aeropuertos y entregada en el lugar a convenir con el cliente, generalmente en una bodega de materiales o de carga; y en el caso de las exportaciones, se carga en las bodegas de los clientes y se entrega depósitos temporales para exportación de los aeropuertos y puertos a nivel nacional. Dicho proceso generalmente incluye una cantidad de elementos a verificar y confirmar en las fases de planificación antes de que se brinde el servicio de transporte. Después de una etapa de planificación exitosa, el proceso principal de entrega debe seguir el plan inicial y su lista de verificación, idealmente solucionando y mitigando cualquier problema imprevisto. En la empresa, los desafíos actuales en este esquema incluyen la falta de flujo de comunicación adecuada entre todas las partes involucradas y puntos de control para seguimiento durante la entrega. La compañía necesita encontrar algunas soluciones que puedan ayudar a mitigar estos problemas.

Los riesgos en la cadena de abastecimiento y en la operación logística del transporte terrestre que son de categoría Muy altos, cuyos factores principales son: el tipo de carga, peso y/o dimensiones de la misma, que definen el tipo de vehículo que se debe utilizar y el tratamiento específico que se debe dar en la operación, para precautelar la seguridad de la carga y que esta llegue a tiempo a su destino.

Fast Truck del Ecuador es una empresa que cuenta con una excelente cartera de clientes, pero tiene muchas oportunidades de mejora, con esta información precedente, es necesario para un posicionamiento empresarial efectivo en el mercado de transportes terrestres, se realice la

implementación de todos los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo, con el fin, de estructurar bajo flujogramas los procedimientos, las entradas y salidas de los mismos.

La fidelización del cliente es uno de los objetivos del desarrollo de este proyecto, mismo que será aplicado en la empresa Fast Truck del Ecuador, este proyecto pretende implementar un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo para posteriormente a través de la mejora continua y el empoderamiento empresarial, se logró lo planificado por la alta gerencia.

Es importante mencionar, que la implementación de un sistema y procesos efectivos, permitirán determinar los puntos críticos, así como las oportunidades de mejora y planes acción orientados a lograr mayor posicionamiento en el mercado.

### **3. Planteamiento del problema**

La implementación y socialización del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Fast Truck del Ecuador conllevará que todos los integrantes de la empresa y de los procesos, conozcan a detalle y gestionen eficientemente cada uno de los procesos definitivos, cada proceso tendrá sus respectivas caracterizaciones, indicadores y responsables; lo que facilitará el desarrollo de este proyecto.

Es importante mencionar, que la implementación de un sistema y procesos efectivos, determinarán los puntos críticos, así como las oportunidades de mejora y la definición de planes acción orientados a lograr los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **4. Objetivo general**

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada.

## **5. Objetivos específicos**

- Definir los manuales, instructivos y formatos para el sistema de gestión de calidad.
- Implementar los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo para la empresa Fast Truck del Ecuador.
- Realizar una auditoría interna con el fin de verificar la solidez del sistema de gestión de calidad.

## **6. Justificación e importancia**

Este proyecto busca implementar los procesos de una empresa de transporte terrestre, con el fin de acreditar a la empresa de transporte terrestre Fast Truck del Ecuador, bajo la norma ISO 9001:2015 para tener una empresa totalmente estructurada y generar confianza en el mercado competitivo.

## **7. Alcance**

Con la acreditación de Fast Truck del Ecuador bajo la norma ISO 9001:2015, la empresa tendrá un mejor posicionamiento empresarial en el mercado de transportes terrestres, y paralelamente, se mitigará todos los riesgos identificados en los puntos críticos en cada uno de los procesos.

## 8. Hipótesis de investigación

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa de transporte Fast Truck del Ecuador, permitirá:

- La utilización hojas de control o verificación y flujogramas, son las herramientas más adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Fast Truck del Ecuador.
- Mejorar la operación logística integral para la coordinación de todo tipo de transporte terrestre de carga pesada, y,
- Crear planes de acciones preventivas y correctivas, contra todas las potenciales amenazas en el servicio de transporte terrestre brindado a los clientes externos e internos.

## 9. Categorización de las variables de investigación

### VARIABLES INDEPENDIENTES

- Conocimiento del personal en el manejo de diagramas de flujo.
- Implantación de procesos para auditoría interna de control.

### VARIABLES DEPENDIENTES

- Cantidad de diagramas de flujo, formatos e instructivos realizados.
- Resultados de la auditoría interna de control.

## 10. Marco legal

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

- NTE INEN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad
- ISO 19011-2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

## 11. Marco conceptual

Para los fines de este proyecto, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad –Fundamentos y Vocabulario, además de los que a continuación se refieren y que se relacionan con la operación de la empresa de transporte.

### - *ISO 9001*

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad. (Aja Quiroga, 2002)

### - *Enfoque a los procesos*

El principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice a la letra "Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso".

(García, García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial data*, 6(1), 89-94., 2003)

- ***Mejora Continua***

La mejora de un proceso puede realizarse al elevar la calidad, con la disminución de actividades que no aporten valor añadido, por la incorporación de mejoras al producto que eleven sus prestaciones, la mejora de la actividad humana (cultura organizacional, liderazgo, motivación, clima, aprendizaje, etcétera), la incorporación de prácticas de excelencia (Benchmarking), la capacidad de determinación de los riesgos del proceso y su control de manera proactiva (Puntos Críticos de Control); así como la mejora en busca de elevar la sostenibilidad de la producción. (García, García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial data*, 6(1), 89-94., 2003)

- ***Matriz de riesgo***

La matriz de riesgo es un elemento que posibilita cuantificar los riesgos disminuyendo el nivel de subjetividad al momento de su evaluación, siempre que la parametrización y asignación de valores a los indicadores esté debidamente fundamentada. (Wolinsky, 2003)

- ***Recolección de datos***

En este tipo de investigación, la recolección de datos está orientada a obtener un mayor entendimiento de la experiencia de las personas involucradas. Para ello se realizaron entrevistas profundas con cuestionarios abiertos a los miembros de la unidad de análisis en todos los niveles de la estructura organizacional. Las mismas se llevaron a cabo de forma independiente para su posterior ponderación y para lograr una mayor riqueza y confianza en los resultados.

- *Satisfacción del cliente*

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

- *Formato de riesgos y oportunidades*

En este formato se define el proceso correspondiente al análisis del riesgo, la descripción del riesgo y las observaciones, en caso de existir.

Para analizar el riesgo definido, se debe determinar el tipo de probabilidad de que el riesgo suceda, en la siguiente escala:

- Casi certeza
- Probable
- Moderada
- Improbable
- Muy improbable

Y posteriormente, la consecuencia en caso de que el riesgo suceda, en la siguiente escala:

- Insignificante
- Menor

- Moderada
- Mayor
- Catastrófica

Finalmente, luego definir la probabilidad y la consecuencia, se realiza el plan de acción correspondiente, de ser necesario.

## **12. Trabajos relacionados**

- Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada. Villa, C. 2019.

## **13. Diseño de la investigación**

### **- *Enfoque de investigación***

Este proyecto se enfocará en la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

### **- *Método de investigación***

En este proyecto se aplicará el método de investigación descriptiva, ya que, a través de la observación y las entrevistas al personal de la empresa Fast Truck del Ecuador se identificará los procesos, formatos e instructivos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### **- *Pasos o fases***

*Fase 1: Levantamiento de información*, para este proyecto se plantea recolectar información de la empresa Fast Truck del Ecuador para identificar los procedimientos, formatos, instructivos y riesgos de cada uno de los procesos.

*Fase 2: Análisis de información*, se realizará el análisis de los datos recolectados para determinar la herramienta de calidad que se utilizará para la implementación del sistema de gestión de calidad.

*Fase 3: Planteamiento del problema*, la empresa Fast Truck del Ecuador busca determinar la factibilidad de certificar con una entidad pertinente, el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

*Fase 4: Definición del alcance*, implementación de procesos para la empresa de transporte terrestre de carga pesada, Fast Truck del Ecuador.

- ***Categoría de investigación***

El desarrollo del presente proyecto requiere del conocimiento de temas relacionados con las siguientes áreas:

- a. Sistemas de gestión de calidad.
- b. Herramientas de la calidad.
- c. Logística integral.

- ***Metodología de investigación***

- Exploratoria.
- Analítica.
- Evaluativa.

- ***Técnica de investigación***

Se utilizarán técnicas de recopilación documental y de datos mediante las siguientes técnicas:

- **La observación científica**, como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al analizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización. (Chagoya, 2008)
- **La entrevista**, es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Según el objetivo que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia. (Chagoya, 2008)

- ***Estrategia de investigación***

Se utilizará diagramas de flujo con el cual se podrá identificar los procesos de manera secuencial, esto ayudará a detectar los puntos críticos o cuellos de botella.

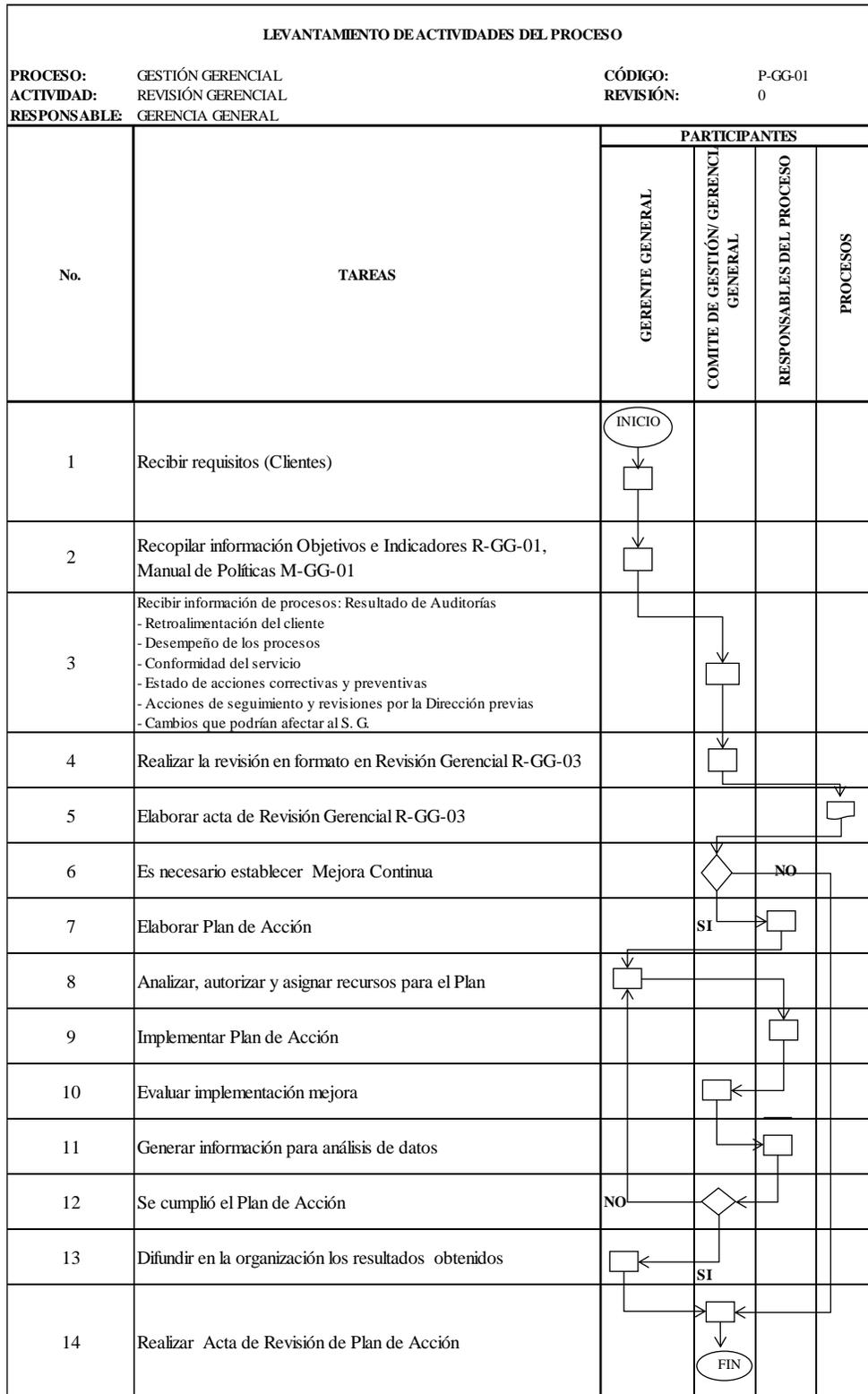
#### **14. Procesos del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de la empresa Fast Truck del Ecuador**

Para documentar los procesos de la empresa Fast Truck del Ecuador se realizará a través de diagramas de flujo, los mismos que se detallarán a continuación.

##### **14.1 Proceso de revisión gerencial**

El proceso de revisión gerencial (P-GG-01) tiene como objetivo la recepción de los requisitos de los clientes, recopilar y revisar los objetivos e indicadores (R-GG-01), definir y actualizar el manual de políticas (M-GG-01) y demás revisiones pertinentes del sistema de gestión de calidad para asegurar su cumplimiento y mantenimiento.

El diagrama de flujo del proceso de Revisión Gerencial, se puede visualizar en la Figura 1.



**Figura 1.** Proceso Revisión Gerencial P-GG-01

### **14.1.1 Formato de objetivos e indicadores**

El formato de objetivos e indicadores (R-GG-01), definir los objetivos de la empresa Fast Truck del Ecuador y los indicadores para verificar el cumplimiento de cada uno de ellos.

El formato de Objetivos e Indicadores, se puede visualizar en la Figura 2.

OBJETIVOS E INDICADORES 2018			CÓDIGO: REVISIÓN: FECHA:	R-GG-01 0 05/01/2018
OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA
<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>				
Aumentar las Ventas con relación al año anterior, al menos un 2%	Crecimiento de Ingresos	$(\text{Ingreso Año Corriente} / \text{Ingreso Año Anterior}) - 1 \times 100$	Gerente General	Anual
Alcanzar una rentabilidad del 20% anual sobre las Ventas	Rentabilidad Sobre Ventas	$(\text{Utilidad del Ejercicio antes IR y 15\% Trabajadores} / \text{Ventas Brutas}) - 1 \times 100$	Gerente General	Anual
Alcanzar al menos el nivel de "BUENO" en el Nivel de Satisfacción de nuestros clientes en el 2018. Y "MUY BUENO" en el 2019	Satisfacción de Clientes	$(\text{Nivel de Cumplimiento} / \text{Número de Clientes Encuestados}) \times 100$	Gerente General	Anual
<b>GESTIÓN DEL SISTEMA</b>				
Cumplir con los tiempos previstos para cerrar SAC's en un 85%	Cumplimiento de Acciones Correctivas	$\# \text{ de SAC cerradas a tiempo} / \text{Total de SAC's}$	Auditor/Grupo de Auditores	Semestral
<b>VENTAS</b>				
No superar 1 Queja mensual por vendedor (cuadro adjunto por cliente en columna de observaciones)	Disminuir el número de quejas	$\# \text{ de quejas por categoría}(\text{ Documentos. Información}) / \text{cliente Total}$	Ventas	Mensual
Mejorar en un 20% los ingresos por vendedor	Ingreso por Ventas(Total y por Asesor Logístico)	$\text{Ventas Reales} / \text{Ventas Proyectadas}$	Responsable del Proceso	Mensual
		$\text{Profit Real} / \text{Profit Proyectado}$	Responsable del Proceso	Mensual
<b>TRANSPORTE</b>				
Alcanzar al menos el 95% en el nivel de cumplimiento de entregas a tiempo	Efectividad en la Entrega	$\text{Entregas a Tiempo} / \text{Total de Entregas}$	Jefe de Operaciones / Coordinador de transporte	Mensual
		$\text{Entregas Completas} / \text{Total de Entregas}$		Mensual
Cero siniestros mensuales	Seguridad en la Entrega	$\text{Viajes Siniestrados} / \text{Total de Viajes Realizados}$		Mensual
		$\text{Valor del Siniestro} / \text{Total del Valor Movilizado}$		Anual
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
Elegir y clasificar a los candidatos más adecuados al puesto de trabajo satisfaciendo las necesidades de la empresa, en la menos un 80%	Provisión oportuna de Cargos Vacantes	$(\# \text{ de vacantes cubiertas} / \# \text{ Vacantes Generadas}) \times 100$	RRHH	Trimestral
No superar el 20% en el índice de rotación anual	Rotación de Personal	$R = ((\text{Entrada del personal} + \text{Salidas del Personal}) / 2) \times (100 / (\text{Empleados al comienzo del periodo} + \text{Empleados al final del periodo}))$	RRHH	Anual
Brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines y estructura de la empresa. Meta 88%	Cumplimiento de Inducción	$\# \text{ de personas realizadas la inducción} / \# \text{ de personas contratadas}$	RRHH	Trimestral
Cumplir con al menos el 88% de revisión de antecedentes, del personal crítico, ingresado en el periodo	Revisión de antecedentes	$\# \text{ de personas verificadas sus antecedentes} / \text{Total de colaboradores ingresados en el periodo}$	RRHH	Anual
<b>ADQUISICIONES</b>				
Mantener el presupuesto de compras en al menos el 90%	% de utilización sobre las ventas	$\text{Valor de compras}(\text{costo de ventas}) / \text{Ventas}$	Gerente Administrativa	Mensual
95% de proveedores tienen calificación mínima B	Evaluación de proveedores	Resultados de evaluación	Coordinador de transporte	Anual
<b>FINANZAS</b>				
La Utilidad Bruta antes de Participaciones e Impuestos representará el 7 del total de los Ingresos	Margen Bruto	$\text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas Netas}$	Asesor Financiero	Mensual
	Margen Operacional	$\text{Utilidad Operacional} / \text{ventas Netas}$	Asesor Financiero	Mensual
	Margen Neto	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas}$	Asesor Financiero	Anual
	Rendimiento de Patrimonio	$\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$	Asesor Financiero	Anual
	Rendimiento de la Inversión	$\text{Utilidad Neta} / \text{Activos Totales}$	Asesor Financiero	Anual
Apalancamiento Total	$\text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio}$	Asesor Financiero	Mensual	
Mantener la liquidez de la Compañía en no menos de la unidad por cada dólar del Pasivo Corriente	Liquidez	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	Asesor Financiero	Mensual
Recuperación de la cartera en un promedio de 60 días	Rotación de Cartera	$\text{Ventas a Crédito en el Periodo} / \text{Cuentas por Cobrar Promedio}$	Jefe de Crédito y Cobranza	Mensual
<b>SISTEMAS</b>				
Cumplir con al menos el 98 % del mantenimiento programado	Mantenimiento Equipo Electrónico	$\text{Mantenimiento Preventivo} / \text{Total de Mantenimiento}$	Sistemas	Anual
		$\text{Mantenimiento correctivos} / \text{Total de Mantenimiento}$	Sistemas	Anual
Cumplir con el 100% de respaldos informáticos	Seguridad de la Información	$\# \text{ de Respaldos Realizados} / \# \text{ de Respaldos Programados}$	Sistemas	Anual

**Figura 2.** Formato de objetivos e Indicadores R-GG-01

### 14.1.2 Formato de evaluación de satisfacción al cliente

El formato de evaluación de satisfacción al cliente (R-GG-02), es un cuestionario con siete preguntas referentes al servicio recibido por parte de Fast Truck del Ecuador y tiene como finalidad recolectar y tabular información para poder identificar las oportunidades de mejora.

El formato de evaluación de satisfacción al cliente, se puede visualizar en la Figura 3.

<b>EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		CÓDIGO: R-GG -02 REVISIÓN: 0 FECHA: 15/01/2018			
EMPRESA: _____	NOMBRE EVALUADOR: _____				
TELEFONO: _____	CARGO: _____				
ASESOR: _____	FECHA: _____				
Escala : 5 Excelente ; 4 Muy bueno ; 3 Bueno ; 2 Regular ; 1 Malo					
1. Como evaluaría Usted la calidad del servicio y atención brindada, por el personal de FAST TRUCK DEL ECUADOR?					
5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>			
2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>				
Que se debería mejorar? _____					
2.- ¿Cómo calificaría el servicio de FAST TRUCK DEL ECUADOR en:					
	5	4	3	2	1
SEGUIMIENTO DEL TRAMITE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TIEMPO DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Como evaluaría Usted la calidad del servicio de atención y seguimiento del personal de Ventas por parte de FAST TRUCK DEL ECUADOR a su organización?					
5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	
Cuál es su principal contacto en Fast Truck ? _____					
Que se debería mejorar? _____					
4. ¿Cómo calificaría usted las siguientes variables del servicio de FAST TRUCK DEL ECUADOR?					
	5	4	3	2	1
KNOW - HOW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Conoce usted todos los servicios que FAST TRUCK DEL ECUADOR ofrece?				SI	NO
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Desearía conocer mas sobre los servicios de FAST TRUCK DEL ECUADOR?				SI	NO
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cuáles serían sus sugerencias para volver a trabajar con FAST TRUCK DEL ECUADOR ? (opcional en el caso que dejó de trabajar con la compañía)					
_____					
_____					

**Figura 3.** Formato de evaluación de satisfacción al cliente R-GG-02

### **14.1.3 Formato de revisión gerencial del sistema de gestión**

El formato de revisión gerencial del sistema de gestión (R-GG-03), es un documento que sirve para seguimiento y verificación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador y tiene como finalidad, calificar e identificar las oportunidades de mejora.

El formato de revisión gerencial del sistema de gestión, se puede visualizar en la Figura 4.



#### 14.1.4 Contexto de la organización

En este anexo se definen el contexto de la empresa Fast Truck del Ecuador y las partes interesadas (Anexo 1).

#### 14.1.5 Manual de políticas

En este manual de políticas de la empresa Fast Truck del Ecuador se definen las políticas empresariales (Anexo 2).

#### 14.1.6 Gestión de riesgos del proceso de gestión gerencial

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de Gestión Gerencial con su respectivo análisis, en la Tabla 1 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 5 y 6 están los análisis respectivos.

#### **Tabla 1.**

*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de gestión gerencial*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Gestión Gerencial	Mala planificación del presupuesto	
2	Riesgo	Gestión Gerencial	No cumplir con los objetivos e indicadores financieros	

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
<b>Orden Evento</b>	1	<b>Tipo</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Gerencial	
<b>Descripción</b>	Mala planificación del presupuesto		Observaciones			
<b>Probabilidad</b>	Muy Improbable	<b>Justificación</b>	Con base en la proyección y análisis de datos históricos, se ha determinado que se planifica el presupuesto adecuadamente			
<b>Consecuencia</b>	Moderadas	<b>Justificación</b>	La planificación se realizó adecuadamente, sin embargo, si existen cambios en el presupuesto, la organización se adapta			
<b>Resultado</b>	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada					
	Improbable					
	Muy Improbable			Moderado		
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
<b>Plan de Acción</b>	<b>Acciones</b>			<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>	
1	No requiere plan de acción			-	-	
2						

**Figura 5.** Análisis de riesgo I – Proceso de gestión gerencial

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
<b>Orden Evento</b>	2	<b>Tipo</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Gerencial	
<b>Descripción</b>	cumplir con los objetivos e indicadores financie		Observaciones			
<b>Probabilidad</b>	Improbable	<b>Justificación</b>	Con base en el seguimiento acerca del cumplimiento de los indicadores financieros, se determinó que cumplen satisfactoriamente			
<b>Consecuencia</b>	Mayores	<b>Justificación</b>	En el caso que no se cumplan los indicadores financieros, el impacto generaría pérdidas económicas para la Empresa			
<b>Resultado</b>	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada					
	Improbable			Alto		
	Muy Improbable					
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
<b>Plan de Acción</b>	<b>Acciones</b>			<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>	
1	Potenciar las cobranzas para cumplir con los indicadores financieros			RRHH	2018	
2						

**Figura 6.** Análisis de riesgo II – Proceso de gestión gerencial

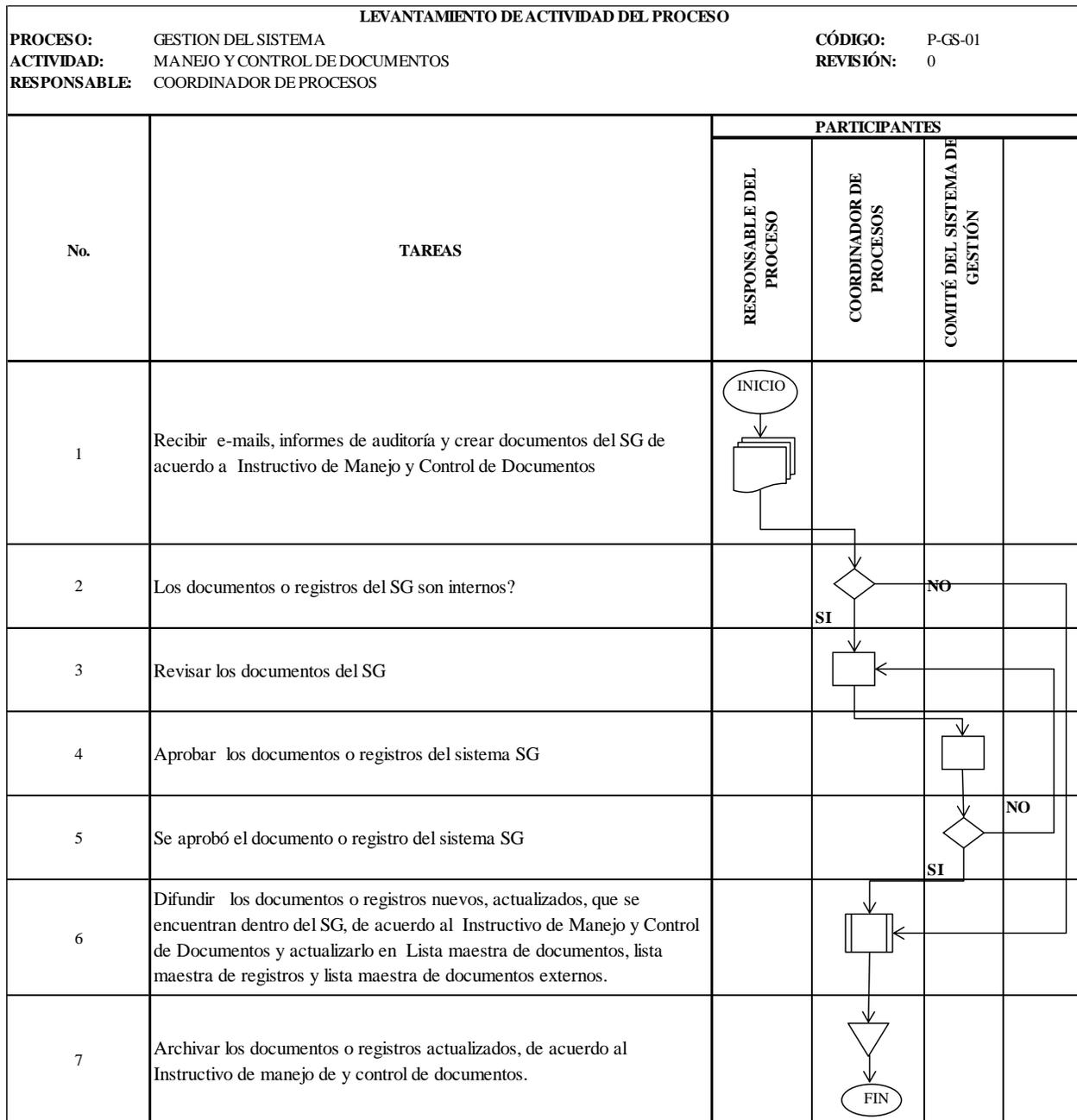
## **14.2 Proceso de gestión del sistema**

El proceso de gestión del sistema tiene como objetivo el cumplimiento y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

### **14.2.1 Proceso de manejo y control de documentos**

El proceso de manejo y control de documentos (P-GS-01) tiene como objetivo la administración y control de toda la información que debe ser documentada como requisito de la Norma ISO 9001:2015.

El diagrama de flujo del proceso de manejo y control de documentos, se puede visualizar en la Figura 7.



**Figura 7.** Proceso de manejo y control de documentos P-GS-01

### **14.2.2 Lista maestra de documentos**

La lista maestra de documentos (LM-01), tiene como objetivo el control de las versiones de todos los manuales, procesos, formatos e instructivos del sistema de gestión de calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador; así mismo los responsables y nuevas actualizaciones.

La lista maestra de documentos, se puede visualizar en la Figura 8.

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS										Código:	LM-01	
										Revisión:	0	
										Fecha:	17/10/2018	
PROCESO	TIPO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	ACTUALIZADO POR	TIPO DE DOCUMENTO	LUGAR DE ARCHIVO	ARCHIVADO POR
Manuales	Manual	M-GG-01	Manual de Políticas	0	11/10/2018	Coordinador de Procesos	Representante de la dirección	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Manual	M-GS-01	Manual de Calidad	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Gestión gerencial	Proceso	P-GG-01	Revisión Gerencial	0	11/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GG-01	Objetivos e indicadores	0	12/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GG-02	Evaluación de satisfacción del cliente	0	11/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GG-03	Revisión gerencial de sistema de gestión	0	12/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Gestión del sistema	Proceso	P-GS-01	Manejo y control de documentos	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Instructivo	I-GS-01	Manejo y control de documentos	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Lista	LM-01	Lista maestra de documentos	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-GS-02	Auditorías internas de calidad y seguridad	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Instructivo	I-GS-02	Auditorías internas	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GS-01	Registro de programa de auditorías internas	0	17/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GS-02	Plan de auditoría interna	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GS-03	Informe de auditoría	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-GS-03	Producto o servicio no conforme	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Lista	LM-02	Lista maestra de producto o servicio no conforme	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-GS-04	Registro de producto o servicio no conforme	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Instructivo	I-GS-03	Producto o servicio no conforme	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-GS-04	Acciones preventivas y correctivas	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Instructivo	I-GS-04	Acciones preventivas y correctivas	0	15/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-GS-05	Mejora continua	0	16/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Instructivo	I-GS-05	Mejora continua	0	17/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Proceso	P-GS-06	Gestión de riesgos y oportunidades	0	17/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos	
Instructivo	I-GS-06	Gestión de riesgos y oportunidades	0	17/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos	
Ventas	Proceso	P-VT-01	Requerimiento del cliente	0	18/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-VT-01	Cotización de transporte terrestre	0	19/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Transporte	Proceso	P-TR-01	Transporte terrestre	0	22/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Sistemas	Proceso	P-ST-01	Uso de computadores y sistemas informáticos	0	23/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-ST-02	Plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico	0	23/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-ST-01	Hoja de vida de equipo electrónico	0	23/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-ST-02	Programa de respaldos	0	23/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-ST-03	Programa de mantenimiento de equipo electrónico	0	23/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Recursos humanos	Proceso	P-RH-01	Selección de personal	0	24/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-RH-01	Listado de colaboradores	0	24/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-RH-02	Listado de ex colaboradores	0	25/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-RH-02	Contratación e inducción	0	25/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-RH-03	Ficha de colaborador	0	26/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Proceso	P-RH-03	Capacitación	0	26/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-RH-04	Programa de formación y entrenamiento	0	26/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-RH-05	Evaluación de curso de capacitación	0	26/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Proceso	P-RH-04	Evaluación de desempeño	0	26/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos	
Adquisiciones	Proceso	P-AQ-01	Adquisiciones	0	29/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-AQ-01	Selección y evaluación de proveedores	0	30/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-AQ-02	Formulario de proveedores	0	29/10/2018	Coordinador de Procesos	Coordinador de Procesos	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
	Formato	R-AQ-03	Listado de proveedores críticos	0	30/10/2018	Coordinador de Procesos	Sistemas	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos
Finanzas	Proceso	P-FI-01	Finanzas	0	31/10/2018	Coordinador de Procesos	Sistemas	Gerente General	Coordinador de Procesos	Electrónico	Servidor	Coordinador de Procesos

Figura 8. Lista maestra de documento LM-01

### **14.2.3 Proceso de auditorías internas de la calidad y seguridad**

El proceso de auditorías internas de la calidad y seguridad (P-GS-02), tiene como objetivo brindar las directrices necesarias para realizar una auditoría interna de la calidad y seguridad, bajo la norma ISO 9001:2015.

El proceso de auditorías internas, se puede visualizar en la Figura 9.

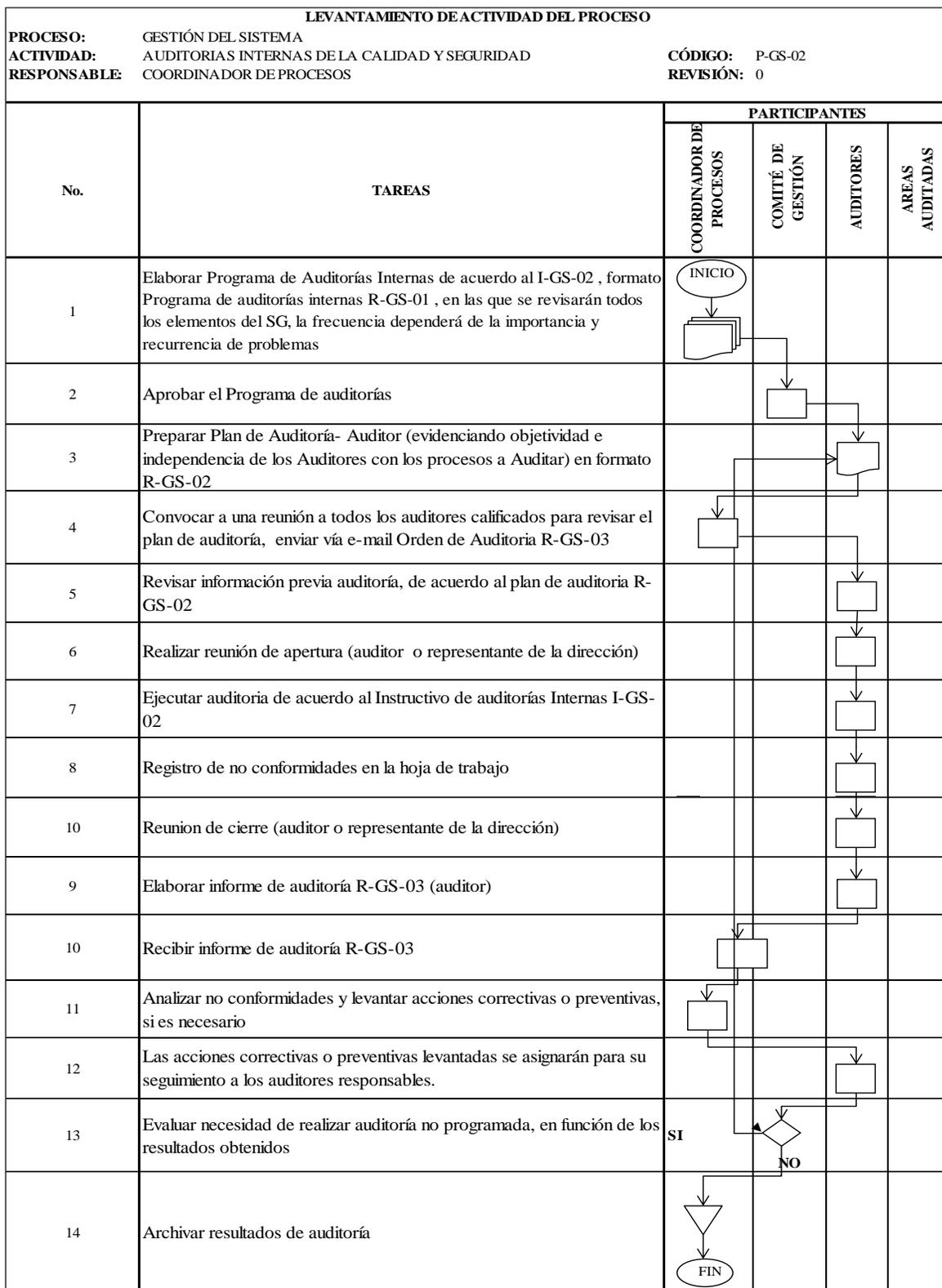


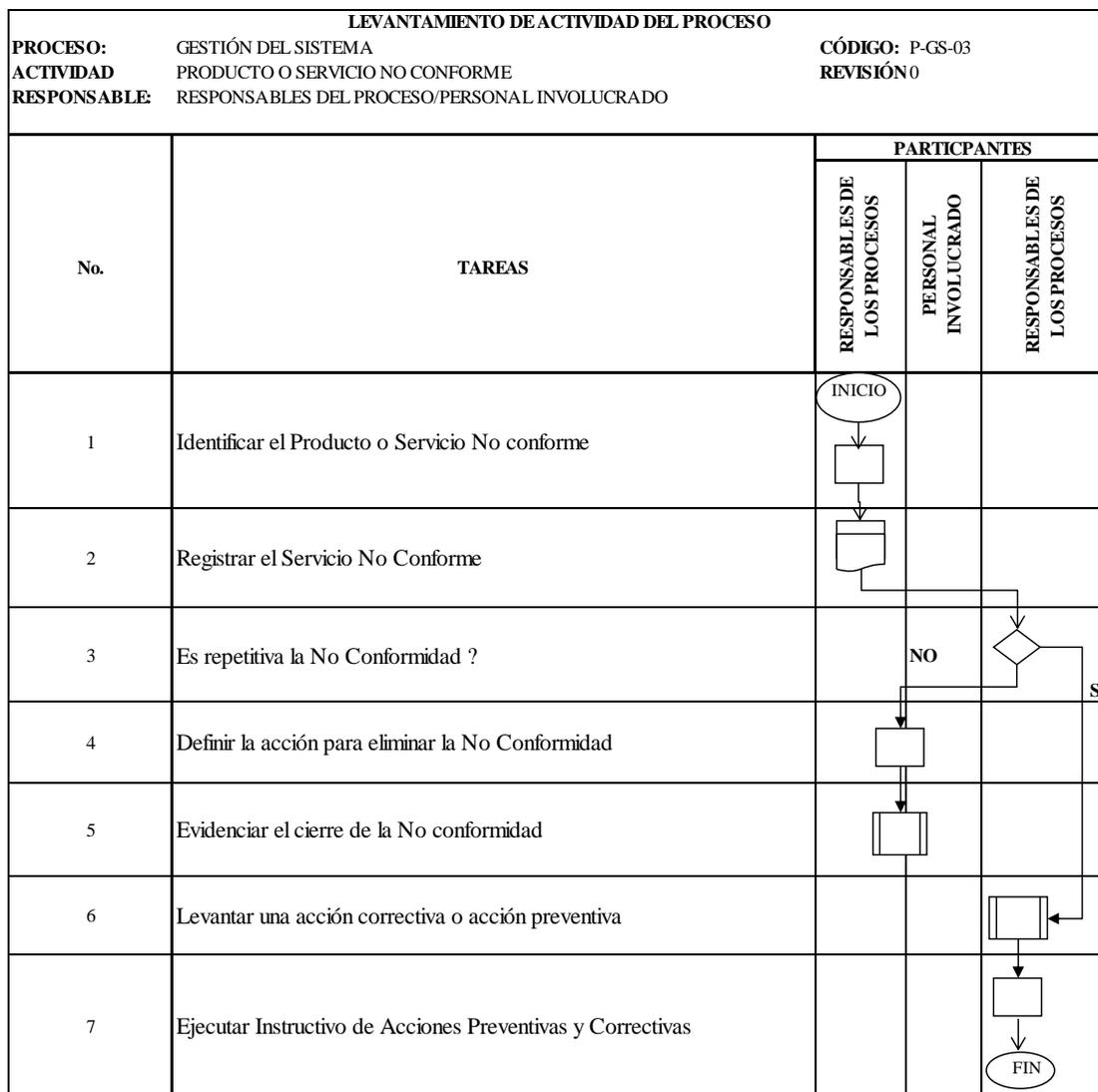
Figura 9. Proceso de auditorías internas de la calidad y seguridad P-GS-02



### 14.2.6 Proceso de producto o servicio no conforme

El proceso de producto o servicio no conforme (P-GS-03), tiene como objetivo dar las directrices del procedimiento a seguir cuando se identifique un servicio no conforme brindado por la empresa Fast Truck del Ecuador.

El formato de programa de auditorías internas, se puede visualizar en la Figura 11.



**Figura 11.** Proceso producto o servicio no conforme P-GS-03

#### **14.2.7 Lista maestra de producto o servicio no conforme**

La lista maestra de producto o servicio no conforme (LM-02), tiene como objetivo enlistar los posibles productos o servicios no conformes identificados en la empresa Fast Truck del Ecuador; así mismo las acciones necesarias para la eliminación de la no conformidad y su control posterior.

La lista maestra de producto o servicio no conforme, se puede visualizar en la Figura 12.

LISTA MAESTRA DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME			CÓDIGO: LM-02 REVISIÓN: 0 FECHA: 15/01/2018		
PROCESO	ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN PARA ELIMINAR LA NC	ACEPTACIÓN Y CONCESIÓN RESPONSABLE	CONTROL
VENTAS	Prospectar	Inasistencia a las cita con un cliente	Colocar Recordatorios de Citas	Gerente Comercial/Asesores Logísticos/Asistentes de Ventas/Asistente de Logística	Recordatorio de la cita/Registro de Producto o Servicio No Conforme
	Requerimiento del Cliente	Envío de cotización incorrecta y fuera de tiempo	Verificar la información necesaria para cotizar y enviar la misma máximo hasta 24 horas después de realizado el requerimiento por el cliente	Gerente Comercial/Asesores Logísticos/Asistentes de Ventas/Asistente de Logística	e-mail de comunicación del error y acciones a tomar
	Cierre del Requerimiento	El cliente reporta inconformidad de recepción del producto según requerimiento y sus documentos	Contactar a la persona que recibió la documentación y establecer solución	Gerente Comercial/Asesores Logísticos/Asistentes de Ventas/Asistente de Logística	e-mail de comunicación del error y acciones a tomar
TRANSPORTE	Aduana Importación/Exportación	El embarque no es entregado dentro del tiempo comunicado al cliente	Coordinación con el transportista, Agente de Aduana y Cliente	Coordinador de Aduana/Asistente de Aduana/Entregador	Registro producto o servicio no conforme/e-mail de comunicación del seguimiento del embarque
	Aduana Importación	El producto entregado al cliente o recibido en bodega se encuentra en mal estado	Determinar el responsable e informar al cliente	Coordinador de Aduana/Asistente Aduana/Entregador/Ventas	Registro producto o servicio no conforme/e-mail de comunicación del estado del producto y acciones a toma
	Aduana Importación/Exportación	Documentación entregada al cliente incompleta	Revisar la documentación antes de enviarla al cliente	Coordinador de Aduana/Asistente de Aduana/Entregador /Ventas	Registro producto no conforme
	Transporte Interno Importación/Exportación	Documentación incorrecta y/o incompleta	Revisar documentación antes del despacho	Coordinador de Aduana/Asistente de Aduana/Entregador /Ventas/Agente Aduanero	Registro producto o servicio no conforme
	Transporte Interno Importación/Exportación	Robo de mercadería	Dar aviso al cliente y si es del caso aviso al seguro	Jefe de Operaciones/Responsable de Seguridad/Ventas	Registro producto o servicio no conforme
FINANZAS	Cartera	Cartea de Cliente Incorrecta	Verificar facturación versus ingresos y comprobarla con el dato del cliente	Jefe de Crédito y Cobranza	Registro producto o servicio no conforme/email
	Cartera	No realizar el cobro de pagos confirmados	Colocar Recordatorios de Cobros	Jefe de Crédito y Cobranza	Recordatorio del cobro/Registro de Producto o Servicio No Conforme
	Mensajería	No entregar y retirar documentación, cobros y pagos a tiempo	Planificar, dar seguimiento a la ruta, a través de una sola persona	Jefe de Crédito y Cobranza/Recepción y Mensajeros	Hoja de RutaRegistro de Producto o Servicio No Conforme
ADQUISICIONES	Compras	Producto o Servicio no es el solicitado o no cumple con los estándares ofrecidos y pedidos	Verificar el producto o servicio no conforme, hablar con el proveedor sobre lo solicitado y conseguir lo solicitado	Gerente Administrativo/Responsable de la solicitud de compra	Registro producto no conforme

**Figura 12.** Lista maestra de producto o servicio no conforme LM-02

### 14.2.8 Formato de producto o servicio no conforme

El formato de producto o servicio no conforme (R-GS-04), sirve para documentar las no conformidades identificadas en la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control, seguimiento y planes de acción.

El formato de programa de auditorías internas, se puede visualizar en la Figura 13.

REGISTRO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME						
				CÓDIGO: R-GS-04		
				REVISIÓN: 0		
				FECHA: 15/10/2018		
N°	FECHA	PROCESO/ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN PARA ELIMINAR LA NC	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	CONTROL/CIERRE /EVIDENCIA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

*Figura 13.* Formato de producto o servicio no conforme R-GS-04

### 14.2.9 Proceso de acciones preventivas y correctivas

El proceso de acciones preventivas y correctivas (P-GS-04), tiene como objetivo dar las directrices del procedimiento a seguir cuando se identifique una no conformidad en el sistema de gestión de calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador y sus posteriores planes de acción preventivos o correctivos.

El proceso de acciones preventivas y correctivas, se puede visualizar en la Figura 14.

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDAD DEL PROCESO				
PROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA		
TAREA:		ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS		
RESPONSABLE:		JEFE DE PROCESOS		
		CÓDIGO: P-GS-04		
		REVISIÓN 0		
No.	TAREAS	PARTICIPANTES		
		RESPONSABLE DEL PROCESO	AUDITOR	COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN
1	Recibir las No conformidades registradas que se generan en las Auditorías del SG o por quejas de clientes (cualquier medio)		INICIO	
2	Registrar las no conformidades e informar al área afectada para que se disponga sobre el análisis de las causas.			
3	Garantizar el tratamiento de la NC.			
4	Detallar la acción correctiva propuesta, el nombre de la persona que propone la acción correctiva			
5	Nominar un responsable para el manejo y solución de la NC Acción Correctiva			
6	Someter a consideración del Comité de la Calidad y Seguridad el análisis realizado en el tratamiento de la NC.			
7	Evaluar y aprobar el análisis de causa y plan de acciones correctivas sobre NC			
8	Implantar la acción correctiva determinada, en el plazo determinado como fecha máxima de cumplimiento sin demora injustificada, caso contrario se emitirá el correspondiente llamado de atención			
9	El gerente general o un Auditor Interno designado por él, será encargado de la verificación, implantación y eficacia de la acción correctiva.			
10	Registrar y revisar los resultados de las acciones correctivas tomadas y replantear acciones hasta conseguir resultados favorables si fuese necesario			
11	Cerrar la acción correctiva en reunión de Comité del Sistema de Gestión			
12	<b>ACCIONES PREVENTIVAS.-</b>			
13	Recibir información para detectar las posibles no conformidades (observaciones), que se obtienen a través de auditorías, comité de calidad			
14	Identificar la potencial no conformidad			
15	Garantizar el tratamiento de la PNC			
16	Detallar la Acción Preventiva propuesta, el nombre de la persona que propone la Acción Preventiva			
17	Nominar un responsable para el manejo y solución de la PNC Acción Preventiva			
18	Someter a consideración del Comité de calidad el análisis realizado en el tratamiento de la PNC.			
19	Evaluar y aprobar el análisis de causa y plan de Acciones Preventivas sobre PNC			
20	Implantar la acción preventiva determinada, en el plazo establecido como fecha máxima de cumplimiento y sin demora injustificada, caso contrario se emitirá el correspondiente llamado de atención por el gerente general.			
21	El gerente general o un auditor interno designado por él, será encargado de la verificación, implantación y eficacia de la acción preventiva.			
22	Registrar y revisar los resultados de las acciones preventivas tomadas y replantear acciones hasta conseguir resultados favorables si fuese necesario			
23	Cerrar la acción preventiva en reunión de Comité del Sistema de Gestión			FIN

Figura 14. Proceso de acciones preventivas y correctivas P-GS-04

#### **14.2.10 Proceso de mejora continua**

El proceso de mejora continua (P-GS-05), tiene como objetivo brindar el procedimiento a seguir cuando se identifique o se reciba una solicitud de mejora continua en el sistema de gestión de calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador y su posterior seguimiento.

El proceso de mejora continua, se puede visualizar en la Figura 15.

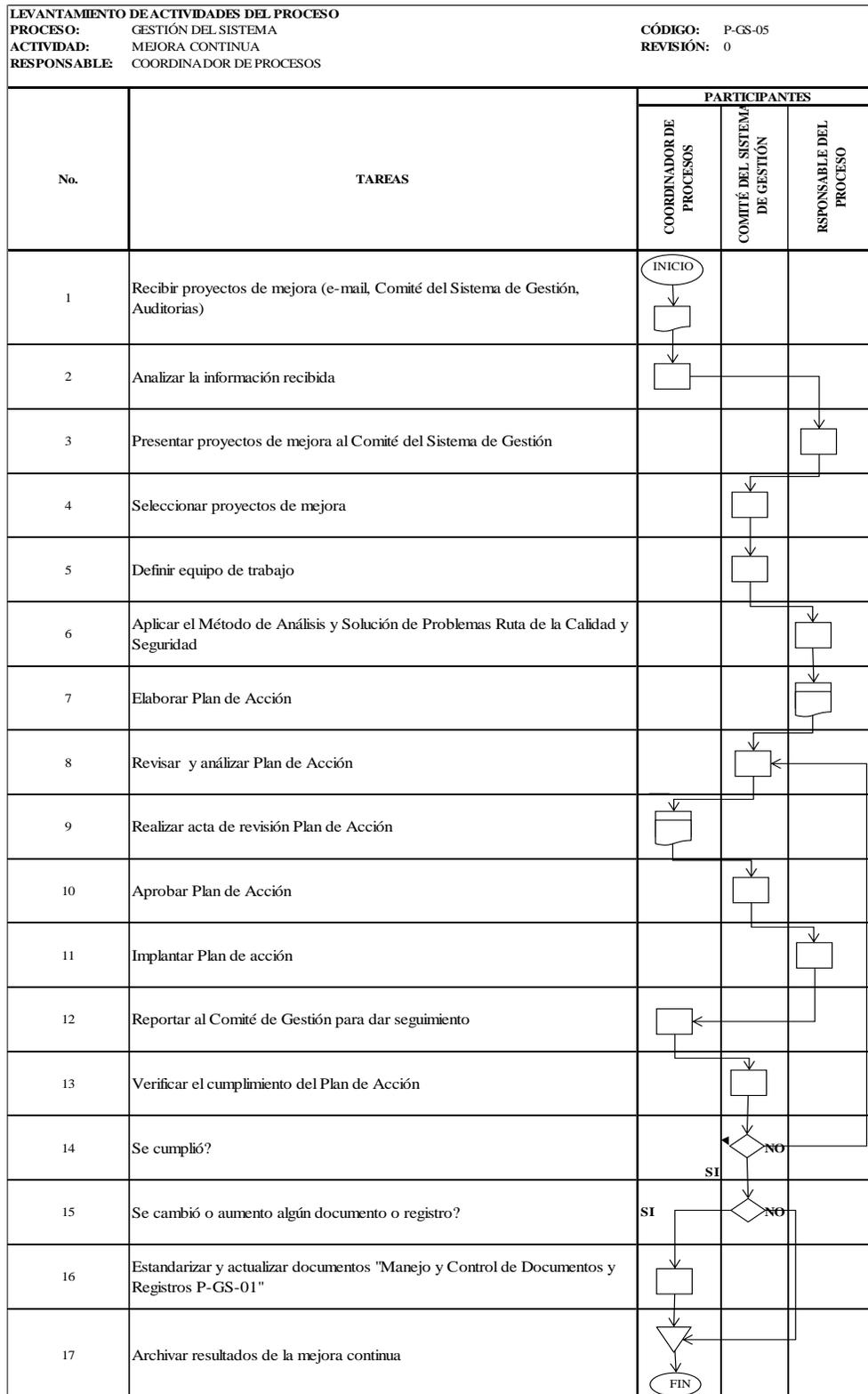
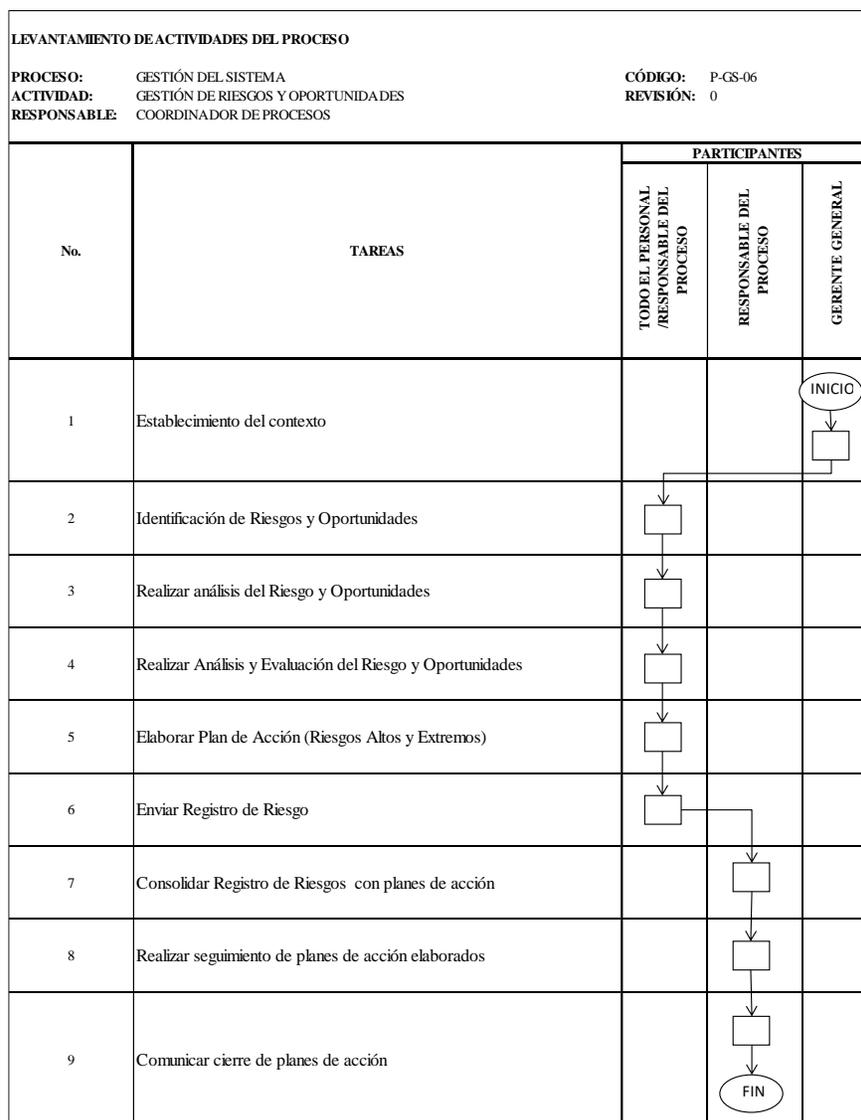


Figura 15. Proceso de mejora continua P-GS-05

### 14.2.11 Proceso de gestión de riesgos y oportunidades

El proceso de gestión de riesgos y oportunidades (P-GS-06), tiene como objetivo brindar las directrices cuando se identifique un riesgo o una oportunidad de mejora en el sistema de gestión de calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador y su posterior seguimiento.

El proceso de mejora continua, se puede visualizar en la Figura 16.



**Figura 16.** Proceso de gestión de riesgos y oportunidades

#### **14.2.12 Manual de calidad**

En este manual de calidad de la empresa Fast Truck del Ecuador se definen la misión, visión, objetivos y demás aspectos referentes a los requisitos a cumplirse para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 (Anexo 3).

### **14.3 Proceso de Ventas**

El proceso de ventas, al ser un proceso operativo comercial tiene gran trascendencia en el desarrollo del sistema gestión de calidad, por este motivo se han realizado los siguientes procesos y formatos para documentar los procesos comerciales de la empresa Fast Truck del Ecuador.

#### **14.3.1 Proceso de requerimiento del cliente**

Los requerimientos del cliente se basan en peso y volumen de la carga a transportar, para determinar el tipo de vehículo a utilizarse:

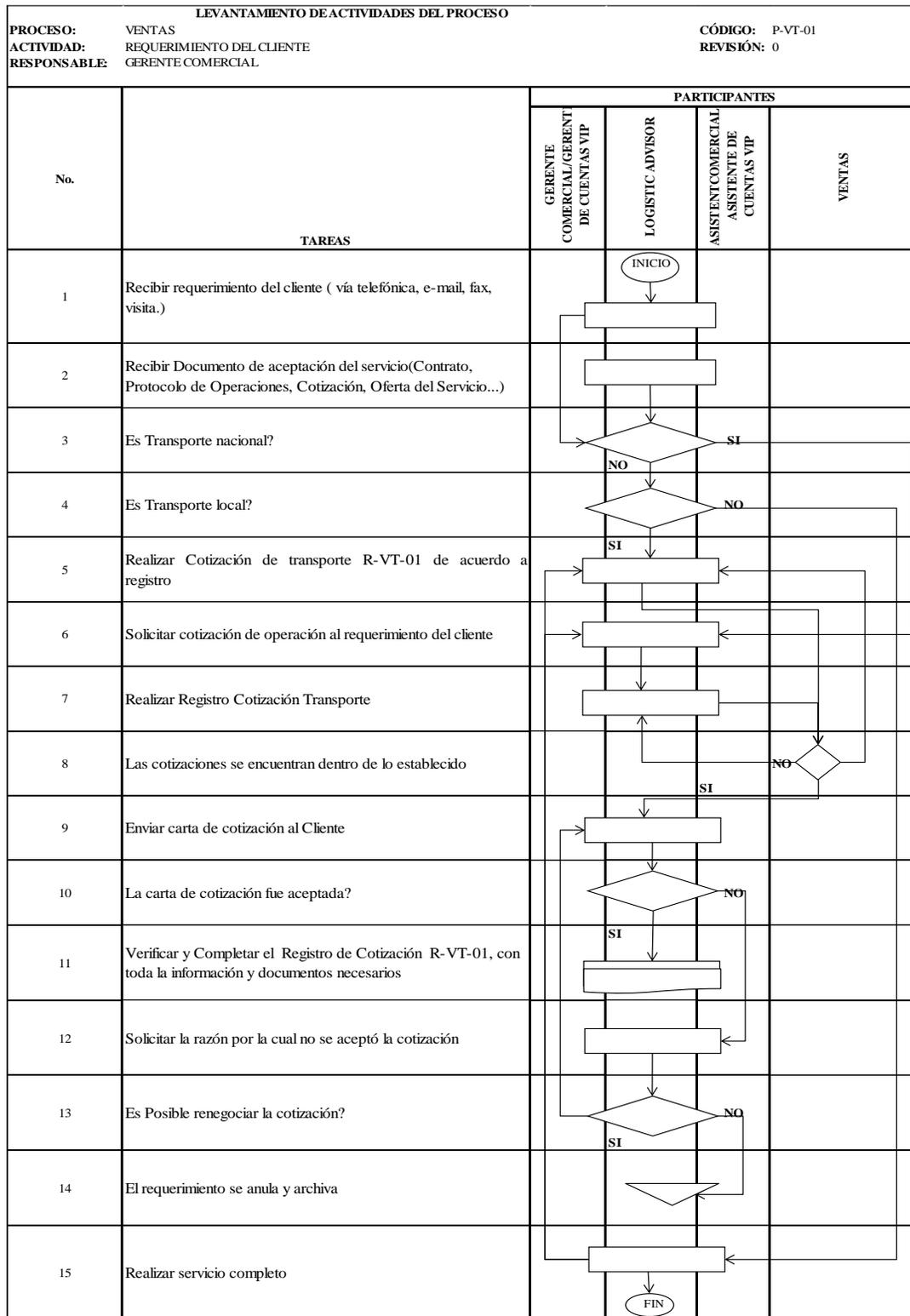
Vehículos para cargas sueltas:

- Sencillos hasta 2.5 toneladas y 4 metros cúbicos.
- Furgón hasta 10 toneladas y 16 metros cúbicos.
- Doble troque hasta 15 toneladas y 20 metros cúbicos
- Plataforma de dos ejes hasta 20 toneladas y 30 metros cúbicos.
- Plataforma de tres ejes hasta 30 toneladas y 60 metros cúbicos.

El servicio se brinda a nivel nacional, para carga de importaciones y exportaciones; en caso, de necesitar movilizar carga que supere las 30 toneladas o los 60 metros cúbicos, se utilizarán plataformas hidráulicas que se facilitarán al cliente, previo análisis de costo y riesgo.

El proceso de requerimiento del cliente (P-VT-01), tiene como objetivo brindar el procedimiento a seguir cuando existe un requerimiento de servicio de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de requerimiento del cliente, se puede visualizar en la Figura 17.



**Figura 17.** Proceso de requerimiento del cliente P-VT-01

### **14.3.2 Formato de cotización de transporte terrestre**

El formato de cotización de transporte terrestre (R-VT-01), sirve para documentar y controlar numéricamente las cotizaciones realizadas y enviadas a los clientes de la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de cotización de transporte terrestre, se puede visualizar en la Figura 18.



#### **14.4 Proceso de transporte**

El proceso de transporte (P-TR-01), tiene como objetivo brindar el procedimiento a seguir cuando existe un requerimiento de transporte terrestre de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de requerimiento del cliente, se puede visualizar en la Figura 19.



### 14.4.1 Gestión de riesgos del proceso de transporte

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de transporte con su respectivo análisis, en la Tabla 2 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 20, 21, 22 y 23 están los análisis respectivos.

**Tabla 2.**

*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de transporte*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Transporte	Insatisfacción del cliente por entrega inoportuna de la carga	-
2	Riesgo	Transporte	Siniestros en el transporte	-
3	Riesgo	Transporte	Contaminación de la carga	-
4	Riesgo	Transporte	Robo de la carga	-

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
Orden Evento	1	Tipo	Riesgo	Proceso	Transporte
Descripción	Insatisfacción del cliente por entrega		Observaciones	-	
Probabilidad	Improbable	Justificación	Existe un proceso de Transporte		
Consecuencia	Moderadas	Justificación	Desacuerdos con el cliente		
Resultado	Casi Certeza				
	Probable				
	Moderada				
	Improbable			Moderado	
	Muy Improbable				
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo
1	No requiere Plan de Acción			-	-
2					
3					
4					
Seguimiento	Fecha	Acciones			Fueron eficaces las acciones tomadas
1					

**Figura 20.** Análisis de riesgo I – Proceso de transporte

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
Orden Evento	2	Tipo	Riesgo	Proceso	Transporte	
Descripción	Siniestros en el transporte		Observaciones	-		
Probabilidad	Improbable	Justificación				
Consecuencia	Moderadas	Justificación				
Resultado	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada					
	Improbable			Moderado		
	Muy Improbable					
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo	
1	No requiere Plan de Acción					
2						
3						
4						
Seguimiento	Fecha	Acciones			Fueron eficaces las acciones tomadas	
1						

Figura 21. Análisis de riesgo II – Proceso de transporte

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
Orden Evento	3	Tipo	Riesgo	Proceso	Transporte	
Descripción	Contaminación de la carga		Observaciones	Este riesgo aplica para transporte de exportación		
Probabilidad	Improbable	Justificación				
Consecuencia	Mayores	Justificación				
Resultado	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada					
	Improbable			Alto		
	Muy Improbable					
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo	
1	Proceder con la trazabilidad de la carga			Coordinador de transporte / Operativo / Gerente general	30/06/2018 Semestral	
2	Verificar asociados de negocio y realizar llamadas a Policía Nacional (contacto BASC)			Coordinador de transporte / Operativo / Gerente general	30/06/2018 Semestral	
3	Protocolo de seguridad BASC			Coordinador de transporte / Operativo / Gerente general	30/06/2018 Semestral	
4						
Seguimiento	Fecha	Acciones			Fueron eficaces las acciones tomadas	
1						

Figura 22. Análisis de riesgo III – Proceso de transporte

**REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

<b>Orden Evento</b>	4	<b>Tipo</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Proceso</b>	Transporte
<b>Descripción</b>	Robo de la carga			<b>Observaciones</b>	-

<b>Probabilidad</b>	Muy Improbable	<b>Justificación</b>	
---------------------	----------------	----------------------	--

<b>Consecuencia</b>	Moderadas	<b>Justificación</b>	
---------------------	-----------	----------------------	--

<b>Resultado</b>	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada					
	Improbable					
	Muy Improbable			Moderado		
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas

<b>Plan de Acción</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>
1	No requiere Plan de Acción		
2			
3			
4			

<b>Seguimiento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Acciones</b>	<b>Fueron eficaces las acciones tomados</b>
1			

*Figura 23. Análisis de riesgo IV – Proceso de transporte*

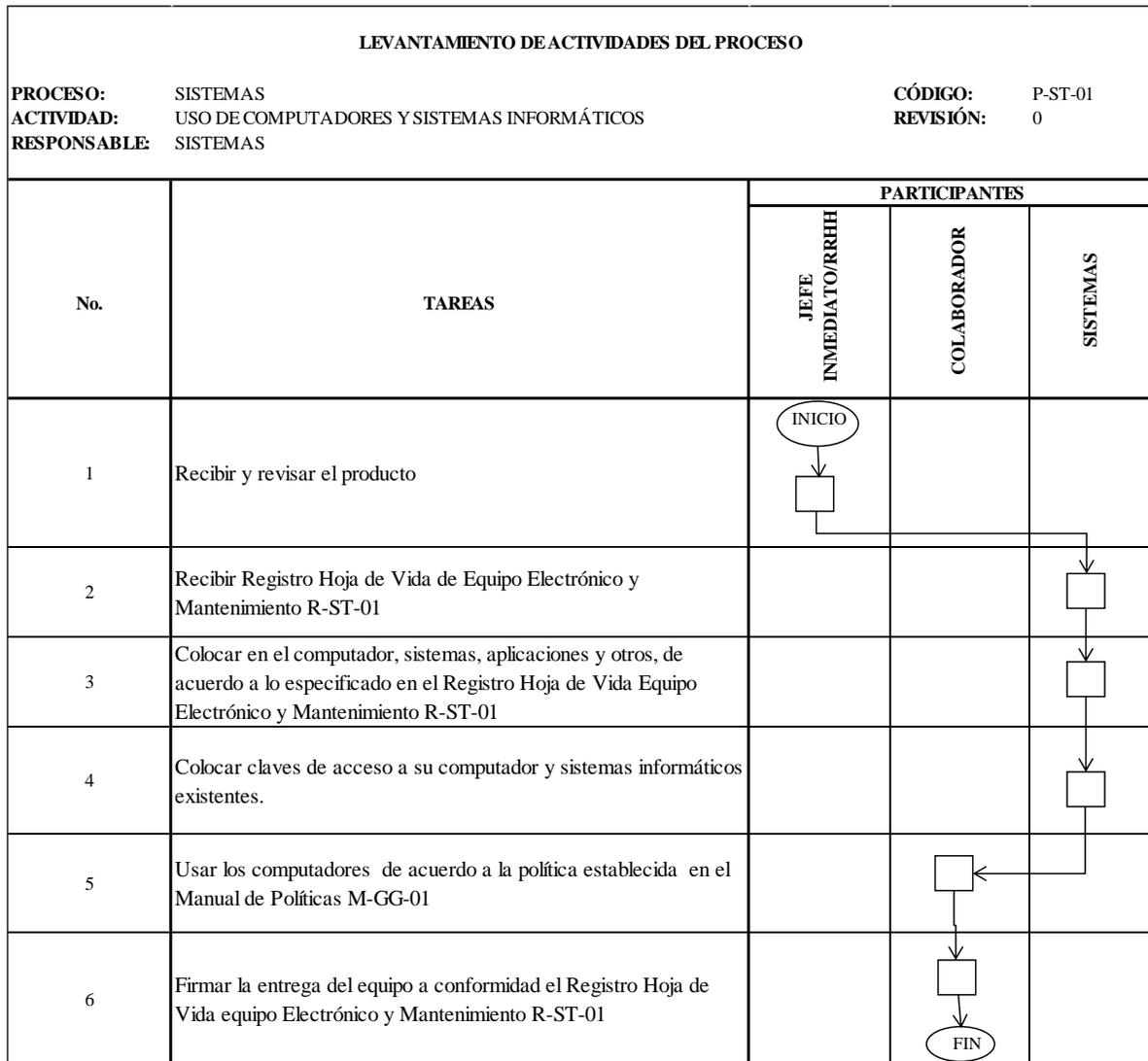
## **14.5 Proceso de sistemas**

El proceso de sistemas, es un proceso de apoyo al sistema de gestión de calidad, por este motivo se han realizado los siguientes procesos y formatos para documentar los procesos informáticos de la empresa Fast Truck del Ecuador.

### **14.5.1 Proceso de uso de computadores y sistemas informáticos**

El proceso de uso de computadores y sistemas informáticos (P-ST-01), tiene como objetivo brindar las directrices al momento que ingresa un nuevo equipos o sistema informático al inventario de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de uso de computadores y sistemas informáticos, se puede visualizar en la Figura 24.



**Figura 24.** Proceso de uso de computadores y sistemas informáticos

#### 14.5.2 Proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico

El proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico (P-ST-02), tiene como objetivo brindar el procedimiento para presupuestar y realizar los mantenimientos respectivos a los equipos electrónicos de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico, se puede visualizar en la Figura 25.

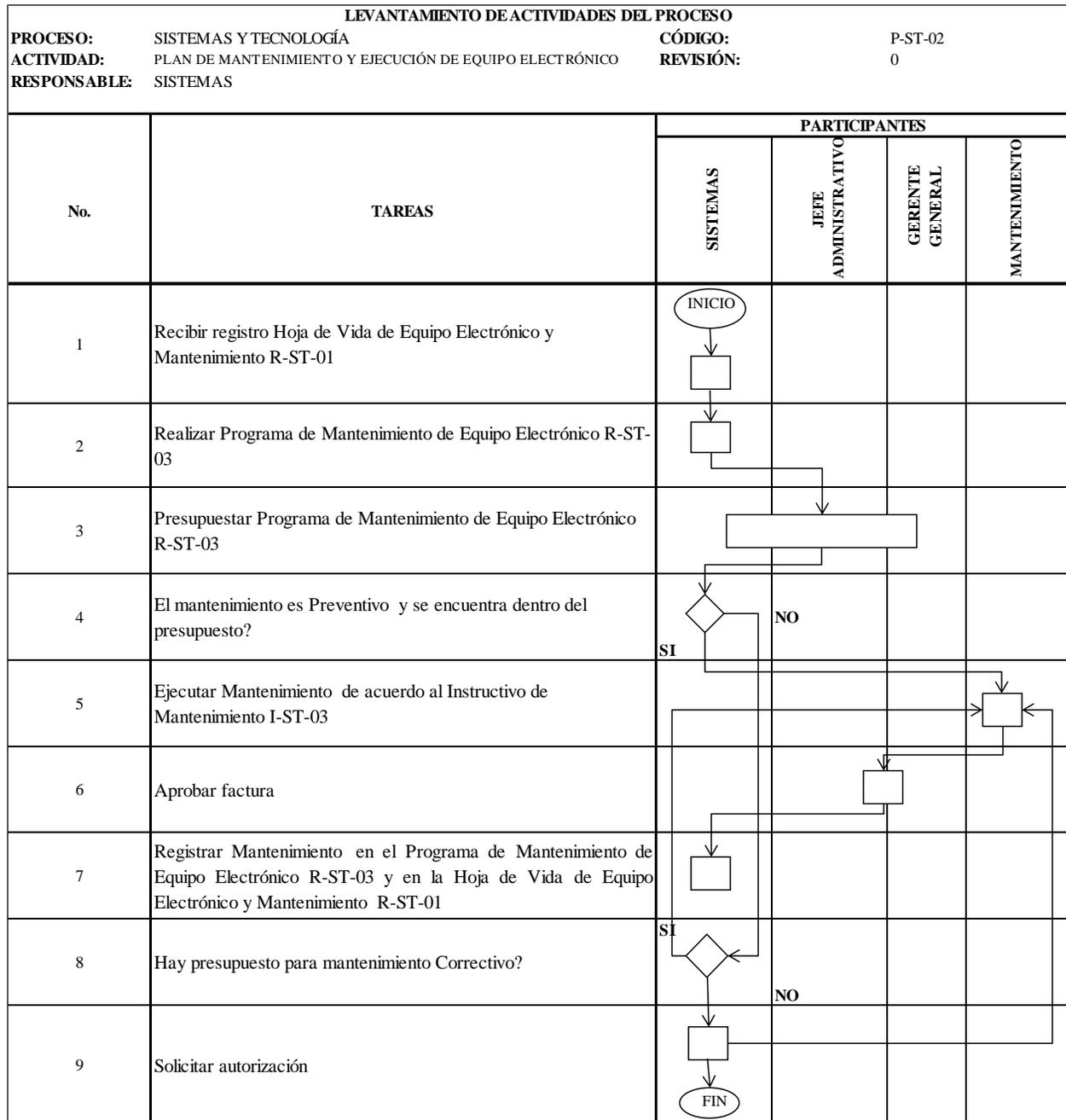


Figura 25. Proceso de plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico P-ST-02



**14.5.4 Formato de programa de respaldos**

El formato de programa de respaldos (R-ST-02), sirve para documentar y controlar el respaldo informático de los equipos electrónicos que se encuentran en funcionamiento y en el inventario por la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de programa de respaldos, se puede visualizar en la Figura 27.

PROGRAMA DE RESPALDOS																																																									
LOCALIDAD: _____		CÓDIGO: R-ST-02 REVISIÓN: 0 FECHA: 15/01/2019																																																							
SISTEMA	FRECUENCIA	MESES																																																							
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PEACH	Semanal																																																								
USUARIOS	Semanal																																																								
CORREO	Semanal																																																								
PAC	Semanal																																																								
ELABORA Y REvisa		A ACTUALIZACIÓN RP RESPALDO TOTAL E EJECUTADO																																																							
APRUEBA																																																									

**Figura 27.** Formato de programa de respaldos R-ST-02

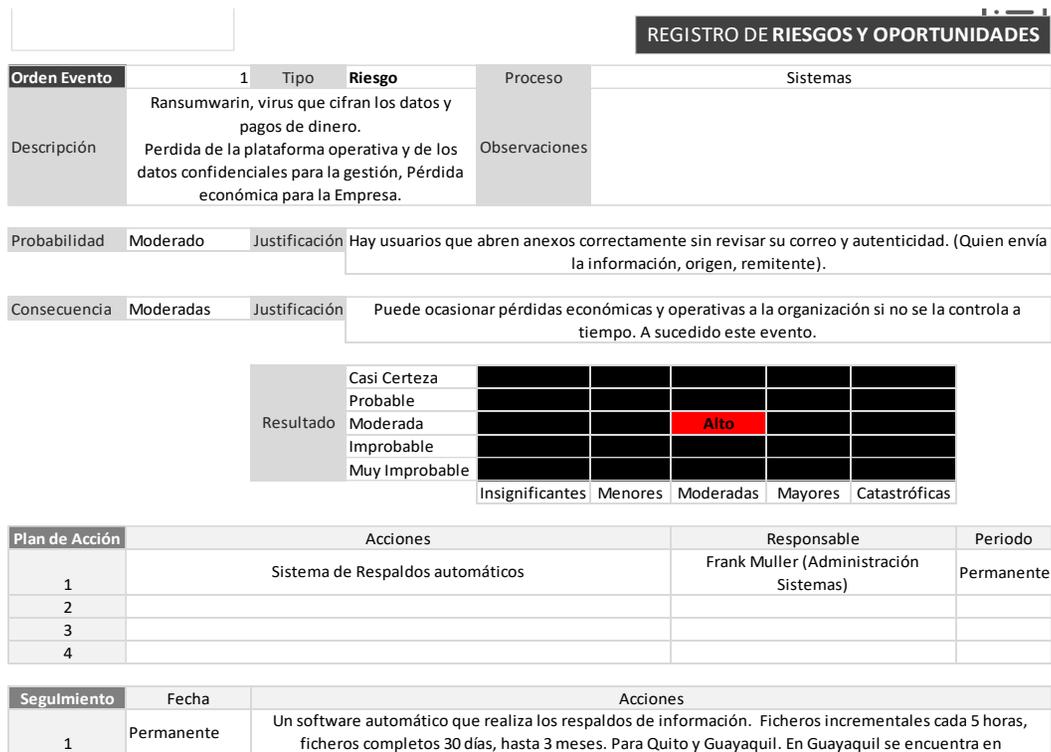


### 14.5.6 Gestión de riesgos del proceso de sistemas

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de sistemas con su respectivo análisis, en la Tabla 3 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 29, 30 y 31 están los análisis respectivos.

**Tabla 3.**  
*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de sistemas*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Sistemas	Ransomwarin, virus que cifran los datos y pagos de dinero. Pérdida de la plataforma operativa y de los datos confidenciales para la gestión, Pérdida económica para la Empresa.	
2	Riesgo	Sistemas	Disco duro se puede dañar de un día otro por su vida útil, pérdida de datos e información confidencial	
3	Riesgo	Sistemas	Robo de información y equipos.	



**Figura 29.** Análisis de riesgo I – Proceso de sistemas

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
<b>Orden Evento</b>	2	Tipo	Riesgo	Proceso	Sistemas
<b>Descripción</b>	Disco duro se puede dañar de un día otro por su vida útil, pérdida de datos e información confidencial		Observaciones		
<b>Probabilidad</b>	Improbable	<b>Justificación</b>	Existe un sistema automático de respaldos de información.		
<b>Consecuencia</b>	Moderadas	<b>Justificación</b>	Pérdidas de hora de trabajo para el personal de la Organización tiempo aproximado 4 horas. 1 caso al medio año.		
<b>Resultado</b>	Casi Certeza				
	Probable				
	Moderada				
	Improbable			Moderado	
	Muy Improbable				
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores
<b>Plan de Acción</b>	Acciones			Responsable	Periodo
1	No requiere plan de acción. El control existe en los respaldos de informació			Frank Muller	Permanente
2					
3					
4					
<b>Seguimiento</b>	Fecha	Acciones			
1					

Figura 30. Análisis de riesgo II – Proceso de sistemas

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
<b>Orden Evento</b>	3	Tipo	Riesgo	Proceso	Sistemas
<b>Descripción</b>	Robo de información y equipos.		Observaciones		
<b>Probabilidad</b>	Improbable	<b>Justificación</b>			
<b>Consecuencia</b>	Mayores	<b>Justificación</b>			
<b>Resultado</b>	Casi Certeza				
	Probable				
	Moderada				
	Improbable			Alto	
	Muy Improbable				
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores
<b>Plan de Acción</b>	Acciones			Responsable	Periodo
1	Depende de entidades externas. Se debería generar un servicio Espejo. En el país existen 3 salidas de información, en caso de que falle una, se debe utilizar las alternativas.			Entidad Externa	Por definir
2					
3					
4					
<b>Seguimiento</b>	Fecha	Acciones			
1					

Figura 31. Análisis de riesgo III – Proceso de sistemas

## **14.6 Proceso de recursos humanos**

El proceso de recursos humanos, es un proceso de apoyo al sistema de gestión de calidad, por este motivo se han realizado los siguientes procesos y formatos para documentar los procesos de talento humano de la empresa Fast Truck del Ecuador.

### **14.6.1 Proceso de selección de personal**

El proceso de selección de personal (P-RH-01), tiene como objetivo brindar el procedimiento de selección de personal, según las necesidades de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de selección de personal, se puede visualizar en la Figura 32.

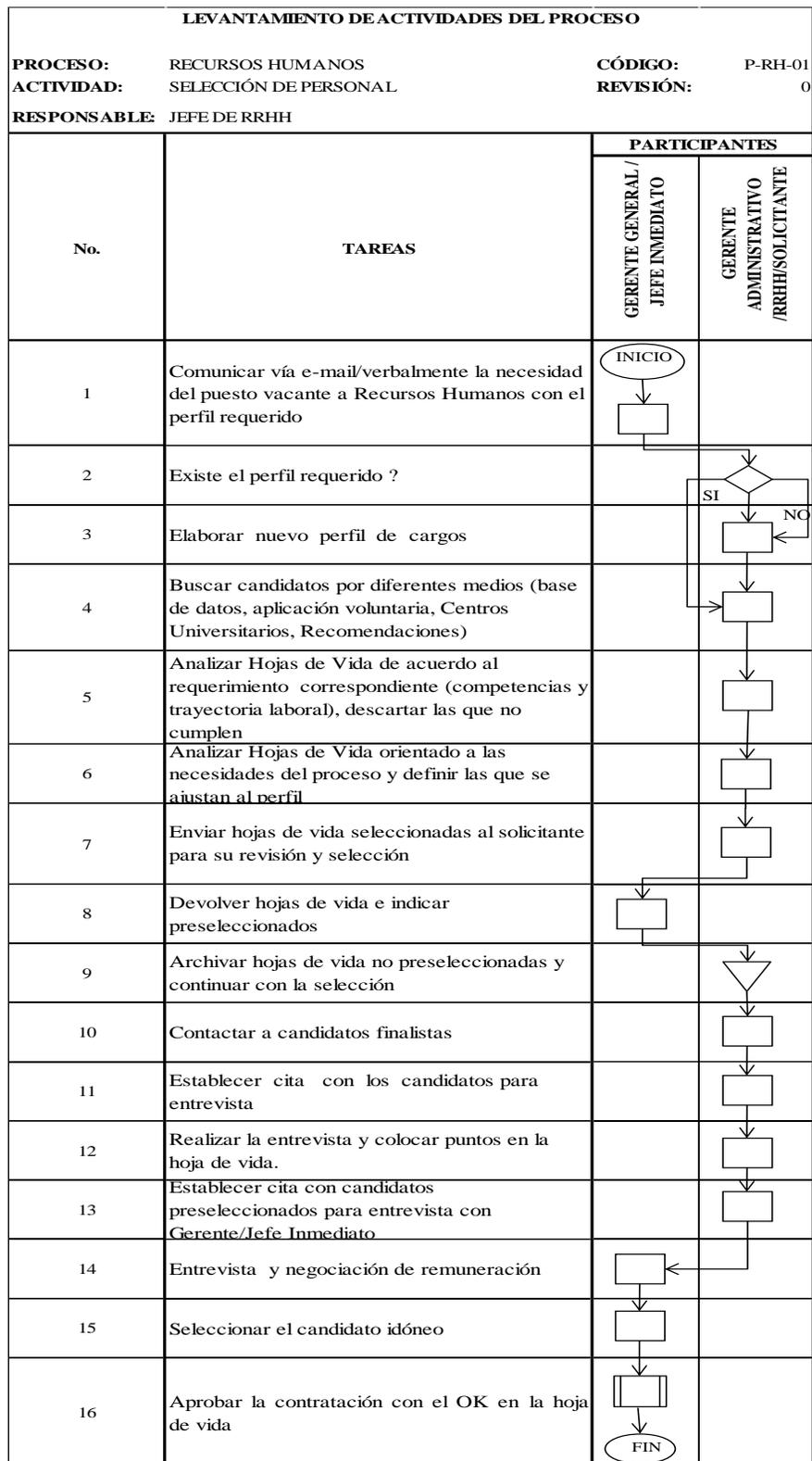


Figura 32. Proceso de selección de personal P-RH-01





#### **14.6.4 Proceso de contratación e inducción**

El proceso de contratación e inducción (P-RH-02), tiene como objetivo brindar las directrices para la contratación e inducción de personal, según las necesidades de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de contratación e inducción, se puede visualizar en la Figura 35.

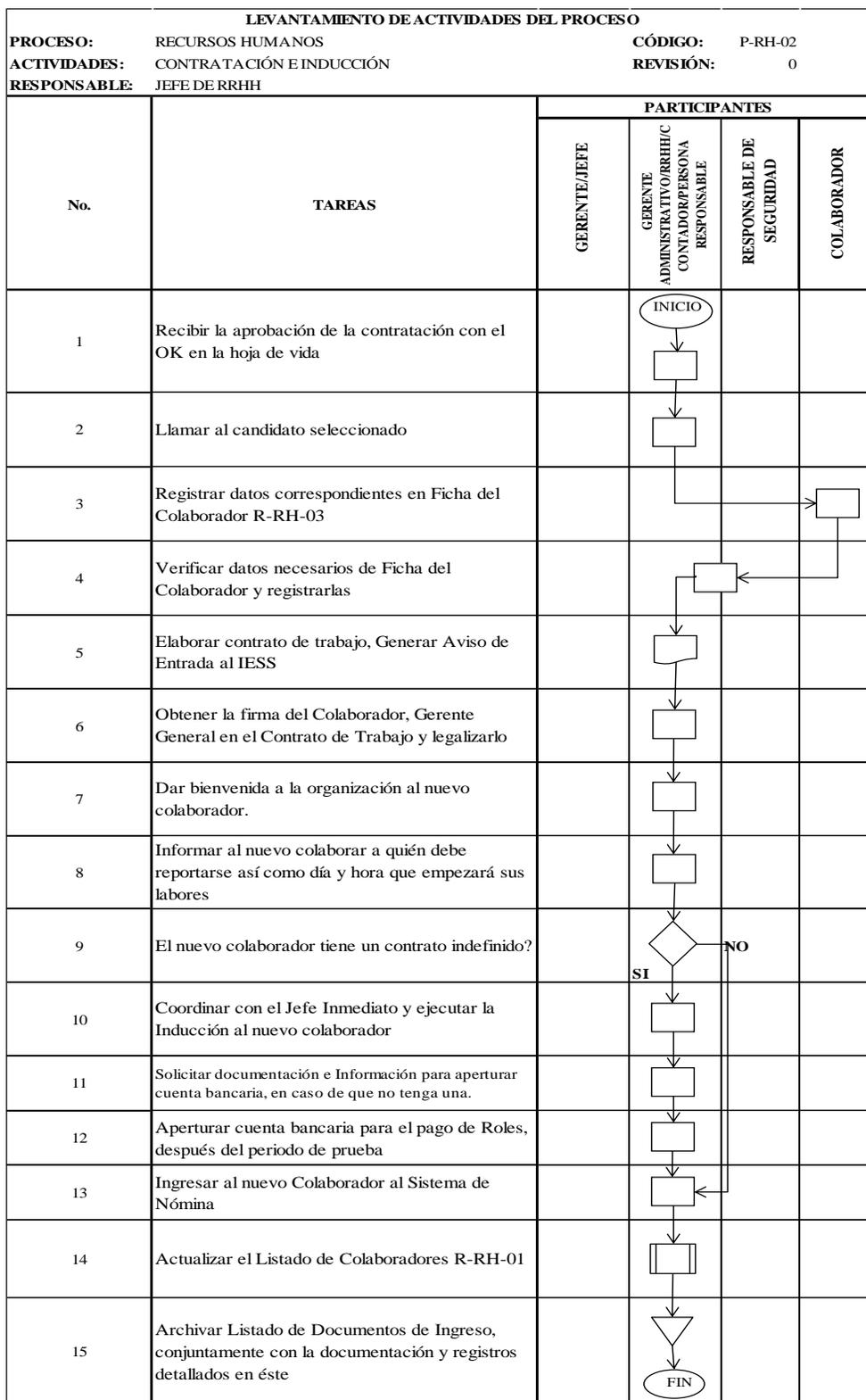


Figura 35. Proceso de contratación e inducción P-RH-02

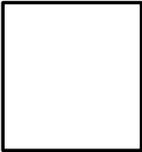
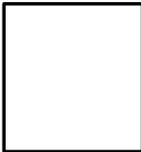
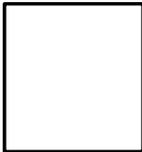
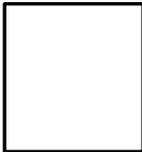
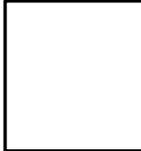
#### **14.6.5 Formato de ficha de colaborador**

El formato de ficha de colaborador (R-RH-03), sirve para documentar la información detallada de los colaboradores que trabajan o trabajaron en la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de ficha de colaborador, se puede visualizar en la Figura 36.

FICHA DEL COLABORADOR		CÓDIGO:	R-RH-03
		REVISIÓN:	0
		FECHA:	09/01/2019
<b>INFORMACION PERSONAL</b>			
La información aquí tratada es confidencial			
NOMBRES Y APELLIDOS:			<b>FOTO ACTUAL</b>
FECHA DE NACIMIENTO:	CIUDAD:		
DIRECCION:	CIUDAD:		
CEDULA DE IDENTIDAD:	EDAD:		
TELEFONO:	# DE CELULAR:		
ESTADO CIVIL:	NOMBRE DE LA ESPOSA/O:		
LICENCIA DE MANEJO:	NÚMERO DE HIJOS:		
TIPO DE SANGRE	CORREO ELECTRÓNICO:		
<b>EDUCACION</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>TITULO</b>	<b>INSTITUCION</b>	<b>LUGAR</b>
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
TECNICA			
UNIVERSITARIA			
POST GRADO			
SEMINARIOS			
IDIOMAS			
OTROS			
<b>INFORMACION LABORAL</b>			
<b>ÚLTIMO TRABAJO</b>		<b>CONFIRMACIÓN DE DATOS</b>	
		<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>
ACTIVIDAD LABORAL:			
NOMBRE Y CARGO DEL JEFE INMEDIATO:			
DIRECCION:	TELEFONO:		
FUNCIONES REALIZADAS:			
TIEMPO DE TRABAJO:			
FECHA DE SALIDA:			
MOTIVO DE SALIDA:			
<b>REFERENCIAS PERSONALES</b>			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO O PARENTESCO	TELEFONOS	NOMBRE
FECHA			
1.-			
2.-			
3.-			
<b>REFERENCIAS LABORALES</b>			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELEFONOS	NOMBRE
FECHA			
1.-			
2.-			
3.-			
<b>EMPLEOS DESEADOS</b>			
REFERENCIA 1	REFERENCIA 2	REFERENCIA 3	

CONTINUA &gt;&gt;&gt;

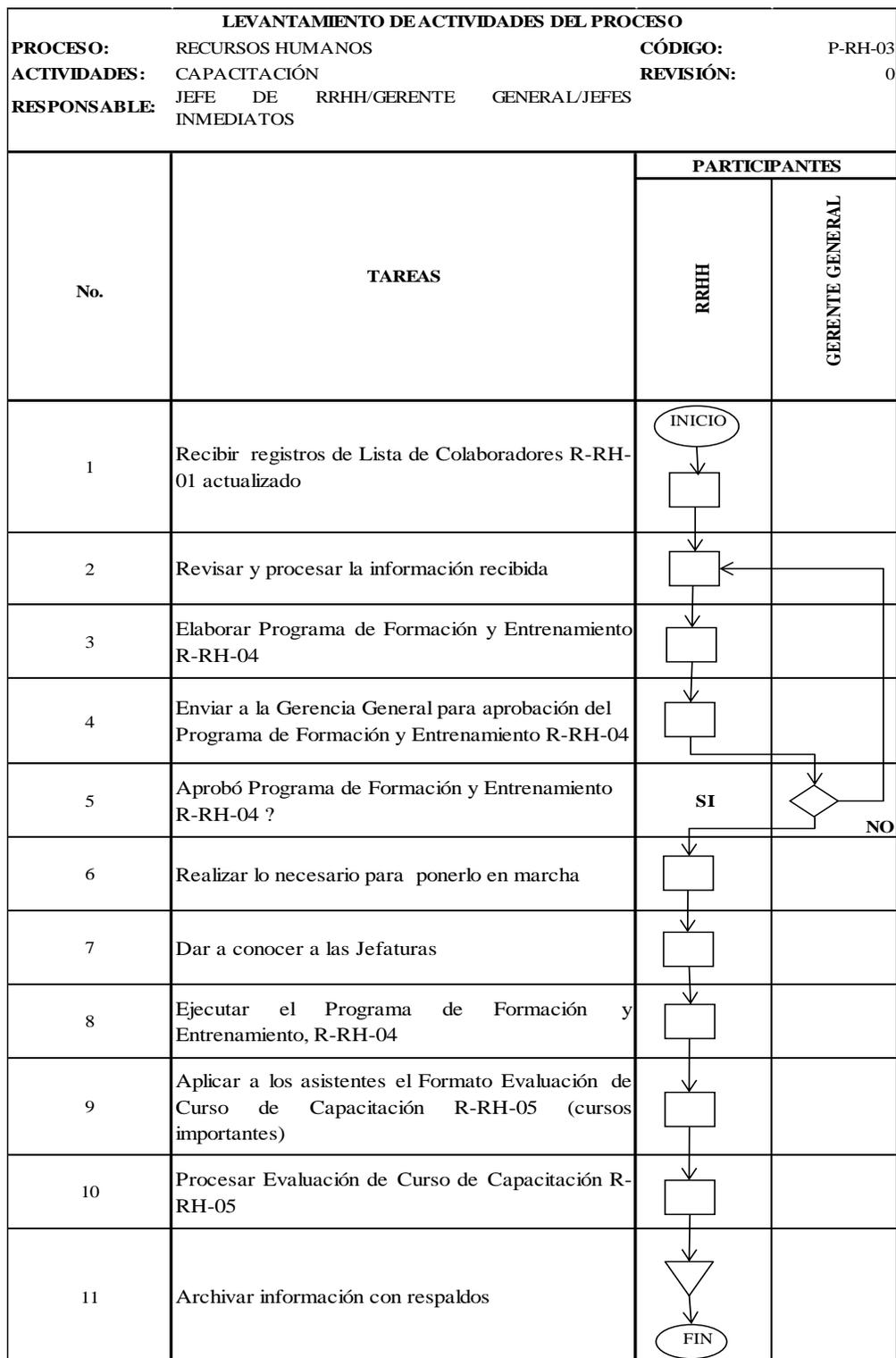
<b>HUELLAS DIGITALES</b>									
MANO DERECHA									
	PULGAR	INDICE	MEDIO	ANULAR	MEÑIQUE				
MANO IZQUIERDA									
	MEÑIQUE	ANULAR	MEDIO	INDICE	PULGAR				
<b>FOTO DEL DOMICILIO ADJUNTA</b>									
<b>CROQUIS DEL DOMICILIO:</b>									
<b>VISITA DOMICILIARIA:</b>									
<b>GRUPO FAMILIAR</b>									
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>RELACIÓN CON EL TRABAJADOR</b>	<b>EDAD</b>	<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>OCUPACIÓN</b>				
<b>VIVIENDA:</b>									
PROPIA ( )      ARRENDADA ( )      POR SERVICIOS ( )      PRESTADA ( )      ANTICRESES ( )      PRESTADOS ( )									
<b>DECLARACION Y ACUERDO</b>									
En este documento, y para que así conste : TODA LA INFORMACIÓN QUE HE SUMINISTRADO EN ESTE FORMULARIO ES VERDADERA Y COMPLETA, Y SI ALGUNA OMISIÓN O INFORMACIÓN RESULTASE FALSEADA DELIBERADAMENTE PODRIA CONSIDERARSE MOTIVO PARA MI CESE. ASI MISMO LES AUTORIZO A QUE PUEDAN COMPROBARLA POR CUALQUIER MEDIO QUE SEA APROPIADO, Y COOPERAR PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS QUE PRUEBEN LA INFORMACION SUMINISTRADA. ASI MISMO AUTORIZO A CUALQUIER PERSONA DE MI ANTERIOR EMPLEO, ESCUELA, FAMILIA, EMPRESA U OTRA ENTIDAD PARA PROVEER LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERA SOBRE MÍ, CON LAS LIMITACIONES QUE PERMITAN LAS LEYES. He leído el texto anterior, lo entiendo y estoy de acuerdo con sus términos.									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">_____</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FIRMA</td> <td style="text-align: center;">FECHA</td> </tr> </table>						_____	_____	FIRMA	FECHA
_____	_____								
FIRMA	FECHA								
<b>OBSERVACIONES:</b>									
_____									
_____									
_____									
RECURSOS HUMANOS									

**Figura 36.** Formato ficha de colaborador R-RH-03

#### **14.6.6 Proceso de capacitación**

El proceso de capacitación (P-RH-03), tiene como objetivo brindar el procedimiento de capacitación para el personal de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de capacitación, se puede visualizar en la Figura 37.



**Figura 37.** Proceso de capacitación P-RH-03



#### **14.6.8 Formato de evaluación de curso de capacitación**

El formato de evaluación de curso de capacitación (R-RH-05), sirve para documentar las evaluaciones realizadas al personal que recibió capacitaciones, para su posterior control y seguimiento.

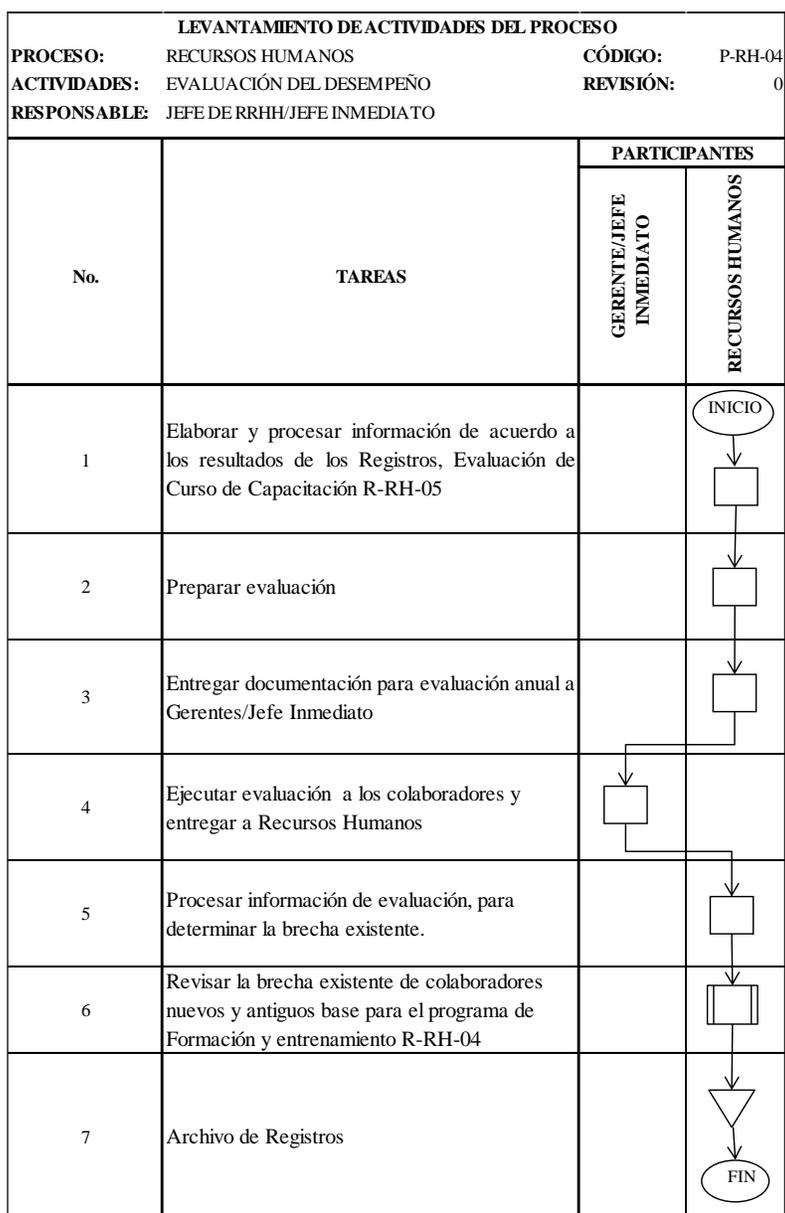
El formato de evaluación de curso de capacitación, se puede visualizar en la Figura 39.



### 14.6.9 Proceso de evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño (P-RH-04), tiene como objetivo brindar las directrices para realizar las evaluaciones al personal de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de evaluación de desempeño, se puede visualizar en la Figura 40.



**Figura 40.** Proceso de evaluación de desempeño P-RH-04

### 14.6.10 Gestión de riesgos del proceso de recursos humanos

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de recursos humanos con su respectivo análisis, en la Tabla 4 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 41, 42 y 43 están los análisis respectivos.

**Tabla 4.**

*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de recursos humanos*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Recursos Humanos	Alta rotación del personal	
2	Riesgo	Recursos Humanos	Pérdida de información confidencial debido a desvinculación del personal.	
3	Riesgo	Recursos Humanos	Contratar una persona que no sea idónea tanto el expertis como en lo personal.	



REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
<b>Orden Evento</b>	1	<b>Tipo</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Proceso</b>	Recursos Humanos
<b>Descripción</b>	Alta rotación del personal				
<b>Probabilidad</b>	Moderado	<b>Justificación</b>	En las áreas operativas y administrativo operativas la presión de trabajo puede ser que coadyuve a que el personal descienda del puesto laboral		
<b>Consecuencia</b>	Moderadas	<b>Justificación</b>	Al revisar el indicador de rotación del personal supera el 20% de la meta establecida anual en el indicador		
<b>Resultado</b>	Casi Certeza	<b>Indicador</b>	Insignificantes	Menores	Moderadas
	Probable		Moderadas	Mayores	Catastróficas
	Moderada		<b>Alto</b>		
	Improbable				
	Muy Improbable				
<b>Plan de Acción</b>	<b>Acciones</b>			<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>
1	Realizar una inducción y acompañamiento del mismo por lo menos tres meses			Persona a cargo de la inducción Técnica	Cada vez que se de un ingreso
2					
3					
4					
<b>Seguimiento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Acciones</b>			
1					

**Figura 41.** Análisis de riesgo I – Proceso de recursos humanos

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
<b>Orden Evento</b>	2	Tipo	Riesgo	Proceso	Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Pérdida de información confidencial debido a desvinculación del personal.		Observaciones			
<b>Probabilidad</b>	Probable	<b>Justificación</b>	Al momento en que el personal abandona la empresa si va a una empresa de la competencia utiliza el conocimiento que adquirió en la compañía y adicional en ciertos casos para llevarse			
<b>Consecuencia</b>	Moderadas	<b>Justificación</b>	Clientes no trabajen más con la empresa o su volúmen de trabajo con la empresa se vea disminuido y por ende el ingreso para la compañía			
<b>Resultado</b>	Casi Certeza					
	Probable			Alto		
	Moderada					
	Improbable					
	Muy Improbable					
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
<b>Plan de Acción</b>	Acciones			Responsable	Periodo	
1	Realizar un acuerdo de confidencialidad inmerso en el contrato que se les realice			Recursos Humanos	Cada vez que se realice un contrato	
2						
3						
4						
<b>Seguimiento</b>	Fecha	Acciones				
1						

Figura 42. Análisis de riesgo II – Proceso de recursos humanos

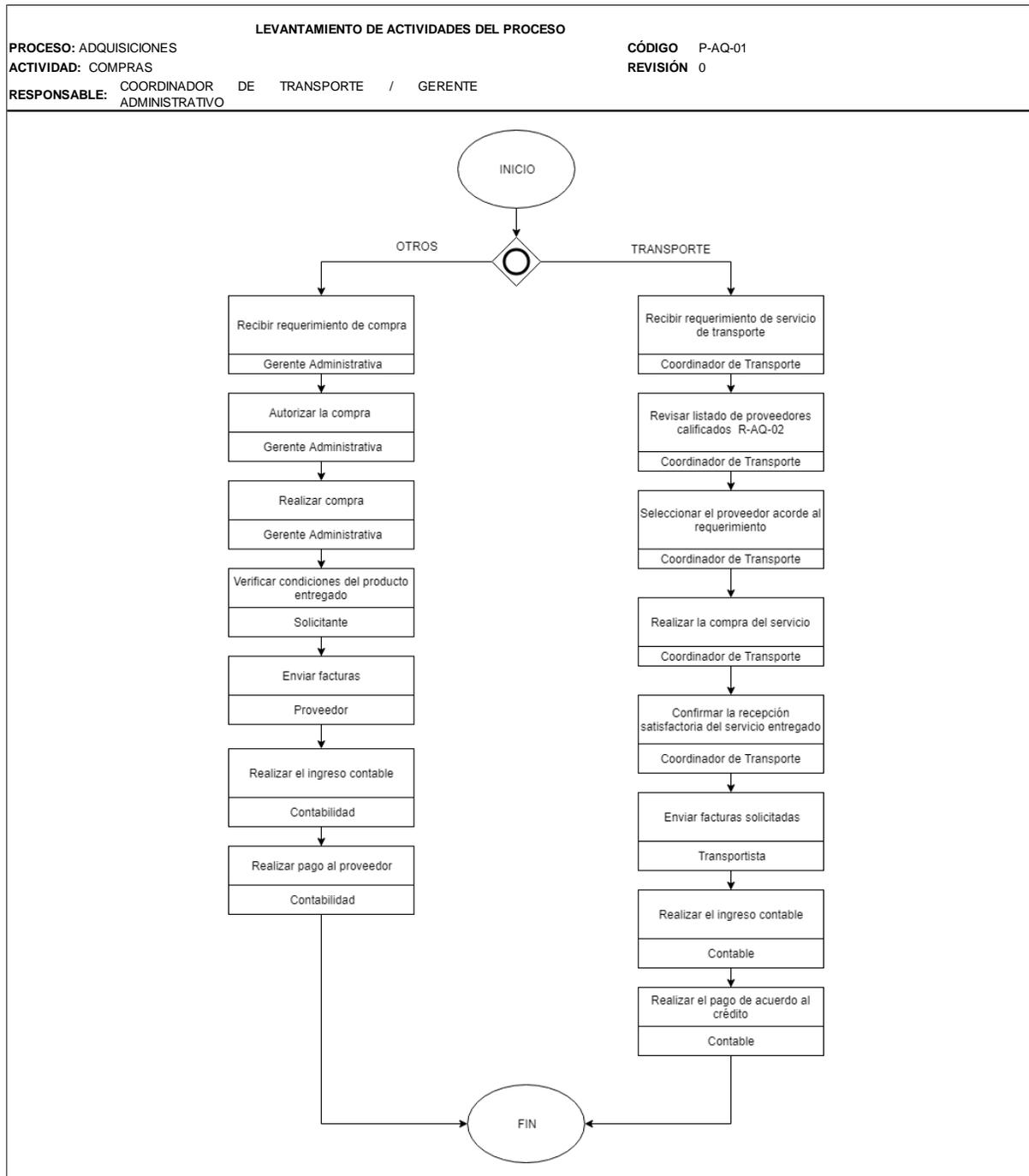
REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
<b>Orden Evento</b>	3	Tipo	Riesgo	Proceso	Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Contratar una persona que no sea idónea tanto el expertis como en lo personal.		Observaciones			
<b>Probabilidad</b>	Moderado	<b>Justificación</b>				
<b>Consecuencia</b>	Menores	<b>Justificación</b>				
<b>Resultado</b>	Casi Certeza					
	Probable					
	Moderada		Moderado			
	Improbable					
	Muy Improbable					
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
<b>Plan de Acción</b>	Acciones			Responsable	Periodo	
1	No requiere Plan de acción					
2						
3						
4						
<b>Seguimiento</b>	Fecha	Acciones				
1						

Figura 43. Análisis de riesgo III – Proceso de recursos humanos

### **14.7 Proceso de adquisiciones**

El proceso de adquisiciones (P-AQ-01), tiene como objetivo documentar el procedimiento para realizar las adquisiciones, según las necesidades de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de adquisiciones, se puede visualizar en la Figura 44.



**Figura 44.** Proceso de adquisiciones P-AQ-01

#### **14.7.1 Formato de selección y evaluación de proveedores**

El formato de selección y evaluación de proveedores (R-AQ-01), sirve para calificar y evaluar a los proveedores actuales y potenciales de la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de selección y evaluación de proveedores, se puede visualizar en la Figura 45.

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES					CÓDIGO: R-AQ-01	
					REVISIÓN: 0	
					FECHA: 08/03/2019	
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>						
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PUNTAJE ASIGNADO
		5	4	3	2	
Fecha:						
1	RUC (NACIONALES)					_____
2	NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL(NACIONALES)					_____
3	CERTIFICADO/S DE SISTEMA/S DE GESTIÓN					_____
4	REFERENCIAS COMERCIALES(NACIONALES)					_____
5	ASOCIACIONES RECONOCIDAS					_____
6	contactos)					_____
7	CARTA DE COMPROMISO					_____
8	TECNOLOGÍA,INFRAESTRUCTURA,LOGÍSTICA					_____
9	EXPERIENCIA EN EL SECTOR/ TRAYECTORIA					_____
10	OFERTA ECONÓMICA (PRECIO/CREDITO)					_____
	<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<input type="text" value="0"/>
<b>CONCLUSIONES</b>						
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO A					_____ > 40 puntos
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO B					_____ > 30 puntos entre „z y
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO C					_____ 30 puntos
	_____					
	<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CALIFICACION</b>					<b>JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>
<b>CRITERIOS PARA PUNTAJE DE SELECCION</b>						
						<b>PUNTAJE</b>
1	<b>RUC (NACIONALES)</b>					5
	Si cuenta con el RUC					0
	No cuenta con RUC (No es una compañía legalizada)					0
2	<b>NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL(NACIONALES)</b>					5
	Si cuenta con el Nombremiento del Representante legal					0
	No cuenta con el Nombremiento del Representante legal					0
3	<b>CERTIFICADO/S DE SISTEMA/S DE GESTIÓN</b>					0
	No cuenta con ningún certificado de Sistema de Gestión					3
	Cuenta con un certificado de Sistema de Gestión					5
	Cuenta con 2 o más certificados de Sistemas de Gestión					5
4	<b>REFERENCIAS COMERCIALES(NACIONALES)</b>					0
	No cuenta con ninguna referencia comercial					3
	Cuenta con una referencia comercial					4
	Cuenta con dos referencia comerciales					5
	Cuenta con 3 o más referencias comerciales					5
5	<b>ASOCIACIONES RECONOCIDAS</b>					0
	No pertenece a ninguna asociación					4
	pertenece a alguna asociacion reconocial					5
	Pertenece a dos o más asociaciones					5
6	<b>CONFIRMACIÓN DE DATOS DE LA EMPRESA(dirección, teléfonos, contactos)</b>					0
	Los datos proporcionados por la empresa no se confirmaron y se encontró alguna irregularidad					5
	Los datos proporcionados por la empresa se confirmaron y no se encontraron novedades					5
7	<b>CARTA DE COMPROMISO</b>					5
	Cuenta con la carta de compromiso					0
	No cuenta con la carta de compromiso					0
8	<b>TECNOLOGÍA,INFRAESTRUCTURA,LOGÍSTICA</b>					0
	No cuenta con infraestructura adecuada, oficinas, correos, (páginas web, para agentes del exterior),computadoras, (camiones en buen estado, para transporte interno)					0
	Cuenta con infraestructura que se ajusta a las necesidades oficinas, correos, (páginas web, para agentes del exterior),computadoras, (camiones en buen estado, para transporte interno)					3
	Cuenta con infraestructura adecuada, oficinas, correos con dominio propio de la empresa, (páginas web, para agentes del exterior),computadoras, (camiones en excelente estado, para transporte interno)					5
9	<b>EXPERIENCIA EN EL SECTOR/ TRAYECTORIA</b>					0
	Tiene menos de 4 años de trayectoria en el sector en el que se desempeña					3
	Tiene hasta 5 años de trayectoria en el sector en el que se desempeña					5
	Tiene más 5 años de trayectoria en el sector en el que se desempeña					5
10	<b>OFERTA ECONÓMICA (PRECIO/CREDITO)</b>					0
	El precio elevado / no ofrece ningún tipo de crédito					3
	El proveedor ofrece hasta 5 días de crédito de crédito					4
	El proveedor ofrece hasta 14 días de crédito de crédito					5
	El proveedor ofrece más de 15 días de crédito de crédito					5

CONTINUA &gt;&gt;&gt;

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PUNTAJE ASIGNADO
	5	4	3	2	
Fecha:					
1	DOCUMENTACION ACTUALIZADA (RUC,CARTA DE COMPROMISO,REPRESENTANTE LEGAL)				_____
2	CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO				_____
3	TECNOLOGÍA,INFRAESTRUCTURA,LOGÍSTICA				_____
4	CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ENTREGA				_____
5	PRECIO				_____
6	CREDITO				_____
7	GARANTIA Y SOPORTE TÉCNICO/SERVICIO POSTVENTA				_____
8	PERSONAL CAPACITADO Y CON EXPERIENCIA				_____
9	CALIDAD DE MATERIALES Y SUMINISTROS				_____
10	CUMPLIMIENTO LABORAL Y ADMINISTRATIVO (CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y CALIDAD EN LA PRESENTACION DE DOCUMENTACION)				_____
	<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<input type="text" value="0"/>
CONCLUSIONES					
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO A				_____ > 40 puntos
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO B				_____ > 30 puntos
	PROVEEDOR SELECCIONADO COMO TIPO C				_____ entre 20 y 30 puntos
	_____				_____
	<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CALIFICACION</b>				<b>JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>
CRITERIOS PARA PUNTAJE DE EVALUACION					
		PUNTAJE			
1	<b>DOCUMENTACION ACTUALIZADA (RUC,CARTA DE COMPROMISO,REPRESENTANTE LEGAL,CERTIFICADOS DE SISTEMA DE GESTIÓN)</b>				
	Si cuenta toda la documentación actualizada				5
	Falta un documnto				3
	No cuenta con la documetación actualizada				0
2	<b>CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO</b>				
	El servicio / producto recibido satisface completamente el requerimiento de la compañía				5
	El servicio / producto recibido satisface parcialmente el requerimiento de la compañía				3
	El servicio / producto recibido no satisface el requerimiento de la compañía				0
3	<b>TECNOLOGÍA,INFRAESTRUCTURA,LOGÍSTICA</b>				
	Cuenta con infraestructura que se ajusta a las necesidades oficinas, correos, (páginas web, para agentes del exterior),computadoras, (camiones en buen				0
	Cuenta con infraestructura que se ajusta a las necesidades oficinas, correos, (páginas web, para agentes del exterior),computadoras, (camiones en buen				3
	Cuenta con infraestructura totalmente adecuada, oficinas, correos con dominio propio de la empresa, (páginas web, para agentes del				5
4	<b>CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ENTREGA</b>				
	El tiempo de entrega del servicio/producto satisface completamente el requerimiento de la compañía				5
	El tiempo de entrega del servicio / producto recibido satisface parcialmente el requerimiento de la compañía				3
	El tiempo de entrega del servicio / producto recibido no satisface el requerimiento de la compañía				0
5	<b>PRECIO</b>				
	El precio es competitivo en el mercado de acuerdo con el servicio / producto recibido				5
	El precio es razonable en el mercado de acuerdo con el servicio / producto recibido				3
	El precio no es competitivo en el mercado de acuerdo con el servicio / producto recibido				0
6	<b>CREDITO</b>				
	El proveedor no ofrece ningún tipo de crédito				0
	El proveedor ofrece hasta 5 días de crédito de crédito				2
	El proveedor ofrece hasta 14 días de crédito de crédito				3
	El proveedor ofrece más de 15 días de crédito de crédito				5
7	<b>GARANTIA Y SOPORTE TÉCNICO/SERVICIO POSTVENTA</b>				
	El proveedor ofrece servicio postventa (información, documentación, seguimiento oprtuno)				5
	El proveedor ofrece parcialmete un servicio postventa (información, documentación, seguimiento oprtuno)				3
	El proveedor no ofrece servicio postventa (información, documentación, seguimiento oprtuno)				0
8	<b>PERSONAL CAPACITADO Y CON EXPERIENCIA</b>				
	El proveedor no cuenta con personal adecuado (capacitación, experiencia)				0
	El proveedor aun debe cubrir falencias en cuanto a personal adecuado (capacitación, experiencia)				3
	El proveedor cuenta con personal adecuado (capacitación, experiencia)				5
9	<b>CONFIABILIDAD</b>				
	El proveedor es totalmente confiable dentro del sector donde se desenvuelve (no se han presentado quejas)				
	El proveedor es confiable dentro del sector donde se desenvuelve (se han presentado quejas, para su mejoría)				0
	El proveedor no es confiable dentro del sector donde se desenvuelve (se han presentado varias quejas, no presentan mejoras)				3
10	<b>CUMPLIMIENTO LABORAL Y ADMINISTRATIVO (CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y CALIDAD EN LA PRESENTACION DE DOCUMENTACION)</b>				
	Cumple a cabalidad con: programación del trabajo, Cumplimiento leyes laborales y control administrativo, plazos, documentación				5
	Cumple parcialmente con: programación del trabajo, Cumplimiento leyes laborales y control administrativo, plazos, documentación				3
	No cumple con: programación del trabajo, Cumplimiento leyes laborales y control administrativo, plazos, documentación				0

**Figura 45.** Formato de selección y evaluación de proveedores R-AQ-01

### **14.7.2 Formato de formulario para proveedores**

El formato de formulario para proveedores (R-AQ-02), sirve para documentar y verificar la información de los proveedores actuales y potenciales de la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de formulario para proveedores, se puede visualizar en la Figura 46.

<b>FORMULARIO PARA PROVEEDORES</b>		CÓDIGO: R-AQ-02	
		REVISIÓN 0	
		FECHA: 13/03/2019	
<b>Datos Generales</b>			
Nombre: _____		RUC: _____	
Razón Social: _____		Ciudad: _____	
Dirección Principal: _____			
Teléfonos: _____			
Fax: _____			
<b>Contacto</b>			
Nombre: _____		Cargo: _____	
Teléfono: _____		e-mail: _____	
<b>Comercial</b>			
Persona Natural: <input type="checkbox"/>		Persona Jurídica: <input type="checkbox"/>	
Actividad Económica: _____		Fecha de Constitución: _____	
Indicar si posee la Empresa alguna Certificación de (adjuntar):			
	<b>Tipo</b>	<b>Entidad Certificadora</b>	
Calidad	Sí <input type="checkbox"/> _____	_____ No <input type="checkbox"/>	
Seguridad	Sí <input type="checkbox"/> _____	_____ No <input type="checkbox"/>	
Medio Ambiente	Sí <input type="checkbox"/> _____	_____ No <input type="checkbox"/>	
Buen Proveedor	Sí <input type="checkbox"/> _____	_____ No <input type="checkbox"/>	
Otra	Sí <input type="checkbox"/> _____	_____ No <input type="checkbox"/>	
<b>Referencias:</b>			
Proporcione los datos de sus 3 principales clientes:			
<b>Empresa</b>	<b>Contacto</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>
Proporcione los datos de sus 3 principales Proveedores:			
<b>Empresa</b>	<b>Contacto</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>
<b>Anexos:</b>			
<b>Por favor adjuntar la siguiente documentación</b>			
<b>Proveedor Nacional</b>			
Copia de RUC		Certificado de Cumplimiento de Obligaciones IESS	
Copia de Cédula de Representante Legal		Certificado de Cumplimiento de obligaciones Supercias.	
Copia de Nomenclario (Persona Jurídica)		Declaración IR último período	
3 Referencias de Clientes		Referencia Bancaria (Mínimo una)	
3 Referencias de Proveedores		Croquis de ubicación	
Certificado de la UAF		Certificado de buró de crédito	
Copia de Servicio Básico del lugar de funcionamiento de la oficina		Listado de vehículos propios y subcontratados con datos	
Documentos de calibración de equipos, de control y mantenimiento periódico		Certificado de asociaciones reconocidas	
<b>Proveedor Internacional</b>			
Estado Financiero del último año Fiscal			
Certificado de asociaciones reconocidas			
Certificados de Calidad y seguridad			
Tax ID			

**Figura 46.** Formato de formulario para proveedores R-AQ-02

### 14.7.3 Formato de listado de proveedores críticos

El formato de listado de proveedores críticos (R-AQ-03), sirve para enlistar a los proveedores actuales y calificados de la empresa Fast Truck del Ecuador, para su posterior control y seguimiento.

El formato de listado de proveedores críticos, se puede visualizar en la Figura 47.

LISTADO PROVEEDORES CRÍTICOS							
				CÓDIGO R-AQ-03			
				REVISIÓN 0			
				FECHA: 09/05/2018			
TRANSPORTISTAS FAST TRUCK			CARPETAS			OBSERVACIONES	BASC
RAZÓN SOCIAL	CIUDAD	TIPO DE PROVEEDOR	COMPLETA	INCOMPLETA	CADUCADA		
1 BLADTRANS S.A.	QUITO	A	X			COMPLETO	SI
2 CHANGOLUISA ZAPATA MANUEL MESIAS	QUITO	B	X			COMPLETO	NO
3 COMPANIA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA S.A. TRANSLOGISMAR	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	NO
4 COMPANIA MAHCAR TRANSPORT & SOLUTION MCT	QUITO	B	X			COMPLETO	SI
5 COTRAINER	QUITO	B	X			COMPLETO	NO
6 DIEGO ALMACHI	QUITO	A	X			COMPLETO	NO
7 GALAGANS	GUA YAQUIL	A	X			COMPLETO	SI
8 LOGITRANS - MANUEL REINOSO	TULCAN	B	X			COMPLETO	NO
9 MACHUCA TOLEDO SEGUNDO JUAN	QUITO	C	X			COMPLETO	NO
10 MUNDO EXPRESS / MORA BRAVO VICENTE NICOLAS	QUITO	C	X			COMPLETO	NO
11 REPSA	QUITO			X		CARTAS COMERCIALES	NO
12 RIVERA IPIALES JUAN GABRIEL R&R- TRANSLOGIC S.A.	QUITO	A	X			COMPLETO	NO
13 SYTSA	TULCAN	A	X			COMPLETO	SI
14 TRANSCARPEBRINS S.A	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	NO
15 TRANSCHEVERRIA S.A.	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	NO
16 TRANSESTIBA S.A.	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	SI
17 TRANSMEGAOLYMPUS S.A.	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	NO
18 TRANSPORT S.A	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	SI
19 TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL- TRANSCOMERINTER C	GUA YAQUIL	B	X			COMPLETO	SI
20 TRANSPORTES FUENTES LANDAZURI	TULCAN	C	X			COMPLETO	NO
21 TRANSPORTES Y SERVICIOS CARNA S.A.	QUITO	B	X			COMPLETO	SI
22 TRANSULEC	QUITO	B		X		COMPLETO	NO
23 TRANSYSMAT	QUITO	A	X			COMPLETO	NO
24 TRIZEUSA	ESMERALDA	B	X			COMPLETO	NO
25 WCT WORLD CARGO TRANSPORT SA	QUITO	B	X			COMPLETO	NO

**Figura 47.** Formato de listado de proveedores críticos R-AQ-03

#### 14.7.4 Gestión de riesgos del proceso de adquisiciones

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de adquisiciones con su respectivo análisis, en la Tabla 5 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 48 está el análisis respectivo.

**Tabla 5.**

*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de adquisiciones*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Adquisiciones	Adquirir un producto o servicio que no cumpla con lo requerido	
2				



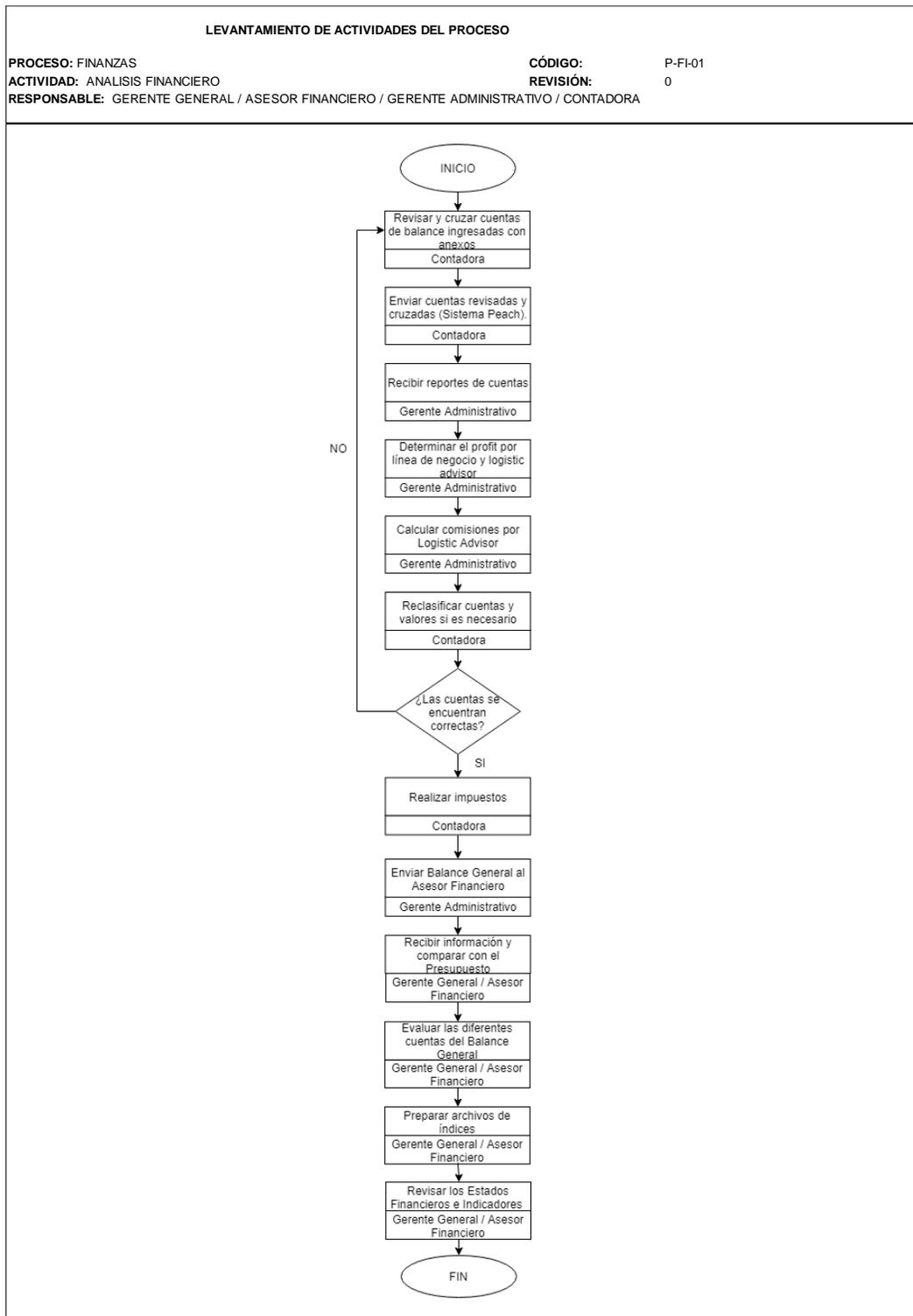
REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
Orden Evento	1	Tipo	Riesgo	Proceso	Adquisiciones
Descripción	Adquirir un producto o servicio que no cumpla con lo requerido		Observaciones		
Probabilidad	Muy Improbable	Justificación	En al año, la cantidad de productos o servicios que se adquieren no representa un inconveniente para la empresa, porque los proveedores son calificados.		
Consecuencia	Menores	Justificación	No representa una consecuencia alta debido a que el impacto está controlado por las garantías del equipo y los sistemas de respaldo de información		
Resultado	Casi Certeza				
	Probable				
	Moderada				
	Improbable				
	Muy Improbable		Bajo		
		Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores
					Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo
1	No requiere un plan de acción				
2					

**Figura 48.** Análisis de riesgo I – Proceso de adquisiciones

### **14.8 Proceso de finanzas**

El proceso de finanzas (P-FI-01), tiene como objetivo documentar el procedimiento para verificación y análisis de los balances y cálculos de comisiones de los vendedores de la empresa Fast Truck del Ecuador.

El proceso de finanzas, se puede visualizar en la Figura 49.



**Figura 49.** Proceso de finanzas P-FI-01

### 14.8.1 Gestión de riesgos del proceso de finanzas

A continuación, se detalla los riesgos y oportunidades del proceso de adquisiciones con su respectivo análisis, en la Tabla 6 se detalla el listado de riesgos y oportunidades que se obtuvieron en la entrevista al responsable del proceso, mientras que en la Figura 50 y Figura 51 están los análisis respectivos.

**Tabla 6.**

*Listado de riesgos y oportunidades del proceso de finanzas*

Orden	Tipo	Proceso	Descripción	Observaciones
1	Riesgo	Finanzas	Trabajo bajo presión, ocasionando que exista alta rotación de personal referente a asistentes contables.	
2	Oportunidad	Finanzas	Incumplimiento de algunas actividades del procedimiento, ocasionando retrasos en los pagos a las navieras, almaceneras.	

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
Orden Evento	1	Tipo	Riesgo	Proceso	Finanzas		
Descripción	mandando que exista alta rotación de personal refer Observaciones						
Probabilidad	Moderado	Justificación	La rotación de personas aplica para el personal nuevo. El personal antiguo lleva trabajando aproximadamente 6 años para asistentes contables.				
Consecuencia	Menores	Justificación	Contamos con personal que puede cumplir las funciones para el puesto solicitado (Asistente Contable), hasta que ocupen la vacante.				
Resultado	Casi Certeza						
	Probable						
	Moderada		Moderado				
	Improbable						
	Muy Improbable						
			Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo		
1	No requiere plan de acción, sin embargo con el área de Recursos humanos existe un plazo de 7 días laborables aproximados para ocupar la vacante referente a asistentes contables.			Gerente Administrativo Asistente de Recursos Humanos Contadora	Cuando soliciten vacantes para asistente contable		
2							
3							
4							
Seguimiento	Fecha	Acciones			Fueron eficaces las acciones tomadas		
1							
2							

**Figura 50.** Análisis de riesgo I – Proceso de finanzas

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
Orden Evento	2	Tipo	Oportunidad	Proceso	Finanzas		
Descripción	Incumplimiento de algunas actividades del procedimiento, ocasionando retrasos en los pagos a las almaceneras. Observaciones						
Probabilidad	Moderado	Justificación	No se detecta en ciertos casos a que trámite corresponde una factura y por tal motivo no se procesa hasta obtener la información.				
Consecuencia	Moderadas	Justificación	1. Conflictos con proveedores por pago de facturas 2.Desconocimiento real de la ganancia para la Organización				
Resultado	Casi Certeza						
	Probable						
	Moderada			Alto			
	Improbable						
	Muy Improbable						
			Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
Plan de Acción	Acciones			Responsable	Periodo		
1	La implementación del nuevo Sistema Contable			Gerencia financiera	2018		
2	Solicitar a los transportistas que coloquen referencias en el detalle de la factura			Gerente Regional	2018		
3	Verificar que los transportistas coloquen la información solicitada en el detalle de la factura.			Departamento de Contabilidad	2018		
Seguimiento	Fecha	Acciones			Fueron eficaces las acciones tomadas		
1							

**Figura 51.** Análisis de riesgo II – Proceso de finanzas

## **15. Conclusiones y recomendaciones**

### **15.1 Conclusiones**

- Se definieron los manuales, formatos e instructivos, documentados en el formato LM-01, Lista maestra de documentos.
- Se implementaron los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo de la empresa Fast Truck del Ecuador.
- Al realizar la auditoría interna de control se pudo evidenciar que el sistema de gestión tiene la solidez necesaria para poder solicitar la auditoría de certificación bajo la norma ISO 9001:2015.
- Con la implementación de los manuales, procesos, formatos e instructivos en el sistema de gestión de calidad de Fast Truck del Ecuador, se podrá determinar cada uno de los riesgos y oportunidades de mejora de la operación logística, con el fin de realizar planes preventivos y correctivos para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

### **15.2 Recomendaciones**

- Se sugiere que se revise y analice las actualizaciones y versiones al menos una vez al año o cuando las circunstancias lo ameriten, de cada uno de los documentos que forman parte de este sistema de gestión de calidad y se lo controle a través de la Lista maestra de documentos LM-01.

- Se sugiere realizar los respectivos planes de acción de las tres no conformidades encontradas en la auditoría de control, las mismas que están detalladas en el Anexo 6.
- Se sugiere solicitar a Gerencia General de la empresa Fast Truck del Ecuador destine los recursos necesarios para proceder con la solicitud de certificación ISO 9001:2015 con una empresa certificadora autorizada.

## 16. Referencias bibliográficas

Aja Quiroga, L. (. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. *Acimed*, 10(5), 7-8.

Chagoya, E. R. (2008). *Chagoya, E. R. (2008). Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de *Gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>.

García, M. Q. (2003). *García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industrial data*, 6(1), 89-94.

García, M. Q. (2003). *García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industrial data*, 6(1), 89-94.

Wolinsky. (2003). *Manual de auditoría para la gestión de negocios*.