



MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MC-GQ-001

ELABORA:				REvisa:				APRUEBA:						
Director Sistemas de Gestión		2013	01	04	Gerente Regional Cund.		2013	01	04	Subgerente		2013	01	04
		A	M	D			A	M	D			A	M	D
VERSIÓN No. 3				ANULA VERSIÓN No. 2				No DE COPIA		TOTAL PAGINAS				
				DE FECHA				USUARIO						
2013		01	04	2012		03	30	1		10				

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 CONSIDERACIONES GENERALES
 - 3.1 RESEÑA HISTÓRICA
 - 3.2 MISIÓN
 - 3.3 VISIÓN
 - 3.4 VALORES
 - 3.5 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 3.6 POLÍTICA DE SEGURIDAD
 - 3.7 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 4 EXCLUSIONES
 - 4.1 NTC ISO 9001: 2008
 - 4.2 ESTANDARES BASC
- 5 ORGANIGRAMA
- 6 MAPA DE PROCESOS
- 7 ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS
- 8 CLIENTES REFRILOGÍSTICA
- 9 REQUISITOS LEGALES
- 10 ANEXOS

INTRODUCCIÓN

REFRIOLOGISTICA S.A.S. Elabora el presente Manual de Calidad y Seguridad basándose en la cultura y los objetivos de la organización, encaminados hacia la mejora de sus procesos para el Suministro de Servicios de Almacenamiento y Equipos para Producto Seco y Refrigerado.

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los criterios establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008 y los Estándares de Seguridad 4- 2012 BASC, dando lugar a un Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad.

1. OBJETIVO:

Describir los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de REFRIOLOGISTICA S.A.S. , especificando los requisitos aplicables, con el fin de suministrar eficientemente servicios de almacenamiento y alquiler de equipos para producto seco y refrigerado; con el fin de satisfacer los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Este manual aplica para los requisitos del estándar internacional NTC- ISO 9001:2008 y Estándares 4-2012 BASC, en el suministro de servicios de almacenamiento y alquiler de equipos para producto seco y refrigerado, a nivel local, nacional e internacional.

3. CONSIDERACIONES GENERALES:

3.1 RESEÑA HISTÓRICA:

Creada en el año 2004, bajo el nombre de REFRI-TRANSPORTAR S.A., como resultado de la necesidad del Grupo Empresarial MOTOTRANSPORTAR, de suministrar servicios especializados de operador logístico, en la modalidad de almacenamiento y distribución de productos secos y refrigerados.

Hoy, con su nueva razón social, REFRIOLOGÍSTICA S.A.S., tiene su sede principal en el kilómetro 3 vía Funza - Siberia, Parque Industrial La Argelia bodegas 3 y 4, del municipio de Funza (Cundinamarca), donde es operadora logística de importantes empresas; para lo cual posee una bodega de un área de 6.400 metros cuadrados, y una capacidad de almacenamiento de 6.640 posiciones de estibas.

Cuenta además con una agencia en el municipio de Itagüí (Antioquia), desde donde igualmente se apoya y se impulsa la gestión administrativa y operativa de la compañía; y por ende, a coadyuvar al cumplimiento de sus propósitos misionales.

3.2 MISIÓN

Somos una importante alternativa como operador logístico, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones integrales en materia de almacenamiento y suministro de equipos, para la conservación de producto seco y refrigerado; a través de la filosofía del mejoramiento continuo de procesos; apoyados además, en valores como el respeto, la verdad, la tolerancia y el trabajo en equipo.

3.3 VISIÓN

Para el año 2015, ser una importante alternativa de solución para nuestros clientes, en materia de almacenamiento y suministro de equipos para producto seco y refrigerado, con un crecimiento sostenido, apoyados en la innovación, disponibilidad de equipos, la mejora continua, la conquista y fidelización de clientes.

3.4 VALORES:

Trabajo en equipo
La Tolerancia
El Respeto
La Honestidad

3.5 POLITICA DE CALIDAD

Trabajar con calidad, en la prestación de servicios de almacenamiento y suministro de equipos para producto seco y refrigerado, con excelentes estándares de confiabilidad en el manejo de inventarios, agilidad en la recepción y despacho de productos; soportados en una infraestructura y disponibilidad de equipos en condiciones operacionales, con personal idóneo, capacitado y competente, propendiendo por una atención personalizada y el mejoramiento continuo de sus procesos.

3.6 POLITICA DE SEGURIDAD

Implementar y mejorar continuamente procesos de selección e inspección, para prevenir que nuestro servicio de almacenamiento y suministro de equipos para producto seco y refrigerado, sea utilizado como medio para actividades por fuera del marco de la legislación vigente.

3.7 OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD

- Gestionar los inventarios con el mayor grado de certeza posible, de tal manera que haya un alto grado de correlación entre la información del inventario y la existencia realmente almacenada.
- Recibir y despachar los productos de nuestros clientes, de acuerdo al tiempo establecido en sus estándares.
- Generar confiabilidad, credibilidad y el debido cumplimiento en el cargo y los despachos realizados.

- Mantener una adecuada disponibilidad de equipos y espacios físicos para el almacenamiento de los productos de nuestros clientes.
- Desarrollar procedimientos que permitan la prevención de actividades ilícitas, concientizando al personal para que hagan parte fundamental de nuestra cultura organizacional (empleados confiables, clientes confiables y unidades de carga libres de contaminación).
- Hacer del recurso humano uno de los pilares fundamentales, para la excelencia en el servicio, comprometidos con la calidad y seguridad, orientados al mejoramiento continuo de los procesos.

4. EXCLUSIONES

REFRIOLOGÍSTICA S.A.S. realiza las exclusiones pertinentes sobre la no aplicabilidad de algunos requisitos de La Norma NTC ISO 9001:2008 y Estándares 4-2012 BASC, y por lo tanto, se justifica el no ejercer control sobre ellos.

4.1 NTC ISO 9001:2008

- **NUMERAL 7.3 ISO 9001: 2008 DISEÑO Y DESARROLLO.**

NUMERAL 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO:

REFRIOLOGÍSTICA S.A.S. no posee PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO; debido a que las actividades de la compañía se centran en la prestación de servicios de almacenamiento y suministro de equipos para producto seco y refrigerado.

4.2 ESTANDARES BASC

REFRIOLOGÍSTICA S.A.S no realiza operaciones de transporte de carga terrestre, por tal motivo se excluyen los estándares que corresponden a modalidades de transporte:

Estándar 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6



5 .ORGANIGRAMA:

MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD



7. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS:

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL.

SISTEMAS DE GESTIÓN

PROCESOS OPERATIVOS:

GESTIÓN COMERCIAL.

GESTIÓN LOGÍSTICA.

PROCESOS DE APOYO:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.

GESTIÓN DE COMPRAS.

GESTIÓN DE SEGURIDAD

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO.

8. MATRIZ CLIENTES REFRIOLOGÍSTICA.

Ver anexo Matriz Clientes Refriológica.

9. REQUISITOS LEGALES.

Para efectos de prestar los servicios definidos en el alcance del presente Manual de Calidad y Seguridad, **REFRIOLOGISTICA S.A.S**, se acoge a la reglamentación referente a las normas del Código de Comercio, Código Civil y Código Sustantivo del Trabajo; en todo lo referente al desarrollo del objeto social de la compañía.

[Ver anexos: Matriz de Requisitos Legales.](#)

10. ANEXOS.

Ver anexos: Caracterizaciones.