



TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.

REVISÓ: J.M.R.V.
Coord. Calidad

MANUAL DE CALIDAD

APROBO: F.M.B.
Dir. Transporte

MANUAL DE CALIDAD



TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.

REVISÓ: J.M.R.V.
Coord. Calidad

MANUAL DE CALIDAD

APROBO: F.M.B.
Dir. Transporte

Este Manual de la Calidad constituye un documento controlado y autorizado por la dirección de la organización. Su control en cambios, revisiones, distribución y autorización, está sujeto al procedimiento de control de documentos establecido en el Sistema de Calidad y referenciado en este mismo documento.

Los ejemplares en circulación y vigentes están registrados por el representante de la dirección.

ATENTAMENTE.

LIC. FRANCISCO MORENO BELTRAN
DIRECTOR DE TRANSPORTE

I N D I C E

	PAGINA.
INTRODUCCIÓN.	5
OBJETIVO.	6
1.1 Del manual de la calidad.	6
1.2 Alcance y campo de aplicación.	6
1.3 Exclusiones	
 POLÍTICA DE CALIDAD.	6
 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.	6
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	7
4.1 Requisitos generales.	7
4.2 Requisitos de la documentación.	8
4.2.1 Generales.	8
4.2.2 Manual de la calidad.	8
4.2.3 Control de documentos.	8
4.2.4 Control de registros.	9
 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	9
5.1 Compromiso de la dirección.	9
5.2 Enfoque al cliente.	9
5.3 Política de calidad.	10
5.4 Planificación.	10
5.4.1 Objetivos de calidad.	10
5.4.2 Planificación del sistema.	10
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	11
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.	11
5.5.2 Representante de la dirección.	11
5.5.3 Comunicación interna.	11
5.6 Revisión de la dirección.	11
5.6.1 Generalidades.	11
5.6.2 Información para la revisión.	13
5.6.3 Resultados de la revisión.	13
 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	13
6.1 Provisión de recursos.	13
6.2 Recursos humanos.	14
6.2.1 Generalidades.	
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	14
6.3 Infraestructura.	14
6.4 Ambiente de trabajo.	15

REALIZACIÓN DEL SERVICIO.	15
7.1 Planificación de la realización del servicio.	15
7.2 Procesos relacionados con el cliente.	15
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	15
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.	16
7.2.3 Comunicación con el cliente.	16
7.3 Diseño y desarrollo.	16
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.	16
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	17
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.	17
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.	17
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.	17
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.	17
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.	17
7.4 Compras.	18
7.4.1 Proceso de compras.	18
7.4.2 Información de compras.	18
7.4.3 Verificación de los productos.	18
7.5 Producción y prestación del servicio.	19
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	19
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	20
7.5.3 Identificación y trazabilidad.	20
7.5.4 Propiedad del cliente.	20
7.5.5 Preservación del producto.	21
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	21
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	22
8.1 Generalidades.	22
8.2 Seguimiento y medición.	22
8.2.1 Satisfacción del cliente.	22
8.2.2 Auditoria interna.	23
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	23
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.	23
8.3 Control de servicios no conformes.	24
8.4 Análisis de datos.	24
8.5 Mejora	24
8.5.1 Mejora Continua	24
8.5.2 Acción Correctiva	25
8.5.3 Acción Preventiva	25
Nombramiento	25
Comité de Calidad	26

ANEXOS:

Anexo 1: Proceso Gral. Transportación y procedimientos que se utilizan

Anexo 2: Planificaciones

Anexo 3: Organigrama

0 INTRODUCCIÓN.

Transportes Pitic nace en 1973 bajo el esfuerzo de cuatro empresarios sonorenses, lo cuales tenían la necesidad de transportar huevo a la Cd. de México. La compañía inicia operaciones con nueve camiones y nueve remolques. Para el regreso de las unidades de la CD. de México al noroeste del país empezaron a promover la transportación de diversos productos ya sea en camión completo o en carga consolidada. Fue así como descubrieron oportunidades de mercado y empezaron a satisfacer nuevas necesidades de transportación. Desde un principio los socios se preocuparon por tener una compañía que fuera eficaz, segura, con alto sentido de responsabilidad y que satisficiera las necesidades de los clientes, de tal manera que en pocos años se ganaron la confianza de la sociedad y de los grandes corporativos del país.

Hoy en día Transportes Pitic está dirigida por los hermanos Cons Figueroa. A más de cuatro décadas de su nacimiento la organización se ha posicionado como la organización más fuerte en el sector del transporte en la zona pacífico del país. Gracias al esfuerzo, constancia, trabajo y profesionalismo de la gente que la conforma. A la fecha se atiende a todo el país con una flotilla de mas de 700 unidades incluyendo, tractocamiones, cajas, camiones y automóviles. Se cuenta con bodegas y oficinas en 23 localizaciones estratégicas del país y se atiende al extranjero a través de alianzas estratégicas que se han llevado a cabo con organizaciones del mismo ramo en otros países. Los servicios actuales incluyen transportes de mercancías de todo tipo (Carga seca o refrigerada), servicios al menudeo con embarques consolidados, mensajería o carro completo, todo de acuerdo a las necesidades del cliente.

El presente Manual de calidad, expone el como está implementado en la organización un sistema de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 para los servicios de camión completo, ya sea refrigerado o seco con el fin de aumentar la satisfacción del cliente, promover la mejora en la organización y el llegar a ser reconocidos a

nivel internacional como una organización de calidad, comprometida con el obtener beneficios para todas las partes interesadas

1. OBJETIVO.

El objetivo de este manual de calidad es describir el método de trabajo de la organización, para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la organización **TRANSPORTES PITIC, S.A. DE C.V.**, basado en la norma ISO 9001/2008.

1.1 Del manual de calidad.

Este Manual constituye un documento oficial y controlado del Sistema de Calidad, el cual es revisado por lo menos una vez por año calendario. Dichas reuniones de revisión son presididas por el Director de Transporte. Los cambios que sufra este Manual así como su distribución, son controlados de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

El comité de revisión está integrado por:


- a) Director de transporte
- b) Coordinador de Calidad
- c) Gerente de Logística
- d) Gerente de Tráfico
- e) Gerente de Seguridad
- f) Coordinador de Liquidaciones
- g) Gerente de Mantenimiento

1.2 Alcance y campo de aplicación.

Este manual es aplicable a todo el proceso de transportación en su modalidad de carro completo, que lleva a cabo la organización para sus clientes, controlado desde Hermosillo.

1.3 Exclusiones.

La única cláusula del estándar ISO 9001:2008 que no aplica en el presente sistema de calidad es: Validación de los procesos de producción

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

La explicación de dicha exclusión se detalla en el apartado correspondiente mas adelante en el manual.

2. POLÍTICA DE CALIDAD.

“OFRECER SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN QUE SATISFAGAN LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS DE LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS, UTILIZANDO TECNOLOGIA DE PUNTA Y OPTIMIZANDO NUESTROS RECURSOS”

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual es importante notificar que a lo largo de este, cuando se utilice el término “producto”, este significa “servicio”.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 Requisitos generales.

La organización posee implementado un sistema de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001/2008. Dicho sistema tiene determinados los procesos de trabajo, su secuencia, interrelación y métodos de control. En el PROCESO GRAL TRANSPORTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS QUE SE UTILIZAN¹ se puede contemplar el gran proceso de trabajo y la interacción de los procesos entre sí.

Para determinar el aseguramiento de la calidad en el procedimiento de transporte se tienen contempladas las actividades de inspección, así como los métodos de control y los responsables de llevarlas a cabo en el PLAN DE CALIDAD².

¹ DT/CAL MOD1

² DT/CAL PLAN6

En el caso de los cursos que vayan a ser impartidos por instructores externos, el Coordinador de capacitación procede a solicitar propuestas de contenidos para satisfacer las necesidades.

El Coordinador de Recursos Humanos puede solicitar a los instructores externos los siguientes requisitos:

- Presentar propuesta del curso a impartir, que contenga: objetivo, temario, costo, duración y material a utilizar.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades

La organización cuenta con una política y objetivos de calidad documentados, así como con este manual de calidad y los procedimientos requeridos por la norma. También se cuenta con procedimientos y registros necesarios para la operación diaria.

4.2.2 Manual de Calidad

Este manual es el documento principal del sistema de calidad y hace referencia a los procedimientos documentados y a los registros que aseguran que nuestros procesos sean eficaces.

4.2.3 Control de documentos

Dentro de la documentación del sistema están diagramas de flujo, instrucciones, formatos, etc. Todos ellos controlados por el Coordinador de Calidad. Estos documentos para su consulta están registrados en listas maestras de control de documentos, el Coordinador de Calidad posee los originales para su resguardo y control sobre toda la documentación a través del PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS³. En dicho procedimiento se establecen las reglas para aprobar documentos, realizar cambios, y como disponer de ellos para su adecuado uso, legibilidad y control general. Para desarrollar un nuevo procedimiento es necesario seguir los pasos del PROCEDIMIENTO PARA HACER

³ DT/CAL PROC1

PROCEDIMIENTOS⁴ el cual define la estructura que debe llevar cada procedimiento del sistema de gestión de la calidad.

Para los casos en que el cliente nos entregue documentos, o para el resguardo de documentos externos que puedan ser necesarios para la operación tales como: leyes, manuales, etc. se cuenta con la INSTRUCCIÓN CONTROL DE DOCTOS. EXTERNOS⁵, la cual indica el método de resguardo de dichos documentos.

4.2.4 Control de registros

También se cuenta con un PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS⁶, el cual nos indica como identificar, conservar, y cuanto tiempo disponer de nuestros registros. Para el control de registros es importante el que cada área cuente con su **LISTADO MAESTRO DE REGISTROS DE CALIDAD**, para que estos puedan ser identificados en todo momento.

NOTA: Todos los procedimientos controlados del sistema de calidad pueden ser accesados en la Unidad X:/ en carpetas electrónicas de puestos, del servidor del área de Transporte.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 Compromiso de la Dirección.

La Dirección de Transporte ejerce su compromiso de implementación del sistema de acuerdo a la norma internacional ISO 9001/2008. Para ello comunica los requisitos del cliente, por medio de Contratos, Formatos de Camión Completo, y Carpetas de Clientes. Los requisitos legales y reglamentarios se conocen a través de boletines de la SCT, y políticas de productos no permitidos. La importancia de satisfacer los requisitos del cliente también se comunica por medio de la política de calidad, objetivos por área y se asegura de su cumplimiento a través de evaluaciones de desempeño, revisiones por la dirección y por la asignación de recursos, tales como: presupuesto, planes de inversión, capacitación y necesidades de trabajo.

5.2 Enfoque al cliente.

⁴ DT/CAL PROC22

⁵ DT/CAL INS1

⁶ DT/CAL PROC2

La alta dirección se asegura a través del formato de camión completo que los requisitos del cliente se determinan, además del cumplimiento de los mismos se verifica por medio de las auditorias internas y a través de las encuestas a clientes que se llevan a cabo cada 6 meses de acuerdo al el procedimiento de MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE⁷.

También se cuenta con el procedimiento de ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO⁸ el cual indica a nuestras encargadas Ejecutivas de Servicio como procesar una solicitud del cliente.

También se cuenta con el sistema de rastreo por el cliente vía web, obteniéndose con ello una capacidad rápida de respuesta con el fin de satisfacer de una mejor manera sus necesidades.

5.3 Política de calidad.

La política de calidad se ve reflejada de diferente manera según el puesto sin embargo si es desglosada se tienen los siguientes ejemplos:

OFRECER SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN: Con esta frase se resume que la razón de ser principal de la organización es transportar.

QUE SATISFAGAN LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES: Nuestro servicio debe satisfacer las necesidades de nuestros clientes tales como: puntualidad, cortesía, entrega sin daños, precio justo, etc.

A TRAVÉS DE LA MEJORA CONTINUA: Ejemplos de mejora continua son las sugerencias de mejora, acciones preventivas y correctivas, planes de acción, cursos de capacitación, etc.

UTILIZANDO TECNOLOGÍA DE PUNTA: Rastreo por satélite, equipo de cómputo y telefonía, unidades con antigüedad promedio de 3 años, etc.

Y OPTIMIZANDO NUESTROS RECURSOS: Rendimiento de diesel y llantas, optimización de reportes, disminución de costos, etc.

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la calidad

Aumentar el ingreso/ viaje, numero de viajes, kilómetros por viaje, numero de entregas, puntualidad en entrega-recolección y colocación de equipo , Km./tracto doble y sencillo ; equipo en transito, plantilla, aplicación de políticas, rendimiento de diesel , según lo presupuestado como metas a alcanzar por cada área . Para

⁷ DT/CAL PROC10

⁸ DT/OP PROC13

ver las metas a alcanzar en números, estas se podrán ver con el encargado de área quien tiene registrado de manera individual en sus pc mensualmente, cuales son sus presupuestos mensuales previamente establecidos en las reuniones de presupuestos de cada año.

Disminuir el equipo disponible para venta, equipo descargando, equipo en taller, siniestralidad, saldos de operadores según lo presupuestado como metas a alcanzar por cada área. Para ver las metas a alcanzar en números, estas se podrán ver con el encargado de área quien tiene registrado de manera individual en sus pc mensualmente, cuales son sus presupuestos mensuales previamente establecidos en las reuniones de presupuestos de cada año.

Estos objetivos de calidad están basados en los indicadores principales de la operación, todos son medibles y coherentes con nuestra política de calidad.

Los objetivos de calidad están basados en la TABLA DE OBJETIVOS DE CALIDAD⁹. Y Son los siguientes:

Ingreso/Viaje	Km/Tracto Sencillo Operador Prom.
Numero de Viajes	Equipo Disponible
Kms X Viaje	Equipo en transito
Entregas	Equipo descargando
Demoras en Entregas	Equipo en taller
Demoras en Recolección	Plantilla
Demoras en Colocación	Rendimiento de Diesel
Demoras Cobradas	Siniestralidad
Puntualidad Entregas	Aplicación de políticas
Puntualidad Recolección	
Puntualidad Colocación	Saldos de Operadores
Equipo Disponible	Saldo Prom/op
Quejas contestadas < 48 HR	Saldo mayor 30 Días
Km/Tracto Doble Operador Prom.	

El seguimiento de dichos objetivos se da en las juntas diarias que se realizan. En dichas juntas se establecen acciones correctivas, preventivas y planes de acción en caso de incumplimiento.

⁹ DT/CAL TAB2

Las acciones correctivas de tendencia contraria al objetivo de eficiencia en la puntualidad se harán de acuerdo a la tendencia anual acumulada ò a solicitud del cliente en forma particular, canalizada a través del PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS DEL CLIENTE¹⁰.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

Como se menciona anteriormente se tiene un diagrama llamado PROCESO GRAL DE TRANSPORTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS QUE SE UTILIZAN¹¹, que explica como se relacionan los procesos de calidad del sistema. Además se cuenta con cinco planificaciones que indican los recursos y procedimientos para llevar a cabo las actividades de calidad: PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO¹², PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD (SAC)¹³, PLANIFICACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS¹⁴, PLANIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO MEDICIÓN Y CONTROL¹⁵ Y PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO¹⁶.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

0

Las responsabilidades y autoridades de cada persona que realiza tareas que afectan la calidad están establecidas en lo general en el MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTO¹⁷ que existen dentro de la organización. Las responsabilidades específicas están definidas en los procedimientos de trabajo. Las autoridades y líneas de mando se pueden ver en el ORGANIGRAMA CC¹⁸ (Véase **anexo 3**).

5.5.2 Representante de la dirección

¹⁰ DT/CAL PROC20

¹¹ DT/CAL MOD1

¹² DT/CAL PLAN5

¹³ DT/CAL PLAN2

¹⁴ DT/CAL PLAN1

¹⁵ DT/CAL PLAN3

¹⁶ DT/CAL PLAN4

¹⁷ DT/CAL M4

¹⁸ DT/OP ORG1

La dirección tiene designada una persona como representante de la misma para efectos de asegurar la implementación del sistema de calidad, así como de su desempeño. El representante de la dirección informa a la dirección por escrito la situación que guarda el sistema de calidad durante cada revisión de la Dirección al sistema o antes si la dirección así lo determina.

5.5.3 Comunicación interna

La comunicación interna se lleva a cabo a través de diversos medios, entre los cuales podemos mencionar, teléfonos, correos electrónicos, memorándums, periódicos murales, mantas alusivas, Omnitracs y otros recursos que en su momento pueden ser de utilidad práctica.

5.6 Revisión de la Dirección.

5.6.1 Generalidades

La dirección lleva a cabo revisiones periódicas del Sistema de Calidad y para ello cuenta con el PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN¹⁹. Las revisiones consisten en reuniones semanales y bianuales, donde participan los siguientes puestos:

Dir. de Transporte
Gte. de Tráfico
Gte. de Seguridad
Gte. de Mantenimiento
Gte. de Logística
Coordinador de Liquidaciones
Coordinador de calidad
Jefe de Diésel

Para revisar los procesos de soporte tales como: Recursos Humanos y Sistemas se organizan juntas semanales donde se ven los indicadores de cada área con respecto al área de Transporte, así como evaluaciones como áreas de soporte. A través de estas juntas se asegura la adecuación permanente del sistema y su mejora.

¹⁹ DT/CAL PROC12

También se cuenta con dos Convenciones de Gerentes al año a las cuales asiste la Dirección de Transporte, Dirección Comercial, Gerentes de todas las oficinas, Dirección de Finanzas y la Dirección General, donde se presentan resultados del semestre en cuestión y se presenta el rumbo general de la organización para el siguiente semestre.

Además, se cuenta con 4 comités de soporte: Siniestralidad, Diesel y Llantas, Capacitación y Calidad, donde se revisan distintos puntos de la operación, dependiendo de la necesidad. Ver ROL DE COMITÉS²⁰ para ver integrantes y objetivo de cada comité.

5.6.2 Información para la revisión

Se cuenta con el PROCEDIMIENTO REVISION AL SISTEMA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN ²¹en el cual se define la información para las revisiones que hace la dirección.

En las revisiones semanales se revisa el cumplimiento de los principales indicadores operativos de cada área, así como las no conformidades abiertas provenientes de auditorias o quejas y status de planes de acción. En estas reuniones se presentan propuestas de mejora en el caso de que no se estén cumpliendo los objetivos. Ver Formato Estado de Resultados²².

5.6.3 Resultados de la revisión

La Coordinadora de Calidad redacta la minuta de los puntos tratados para posteriormente enviarla a los involucrados, dicha minuta contiene las decisiones y acciones para la mejora del sistema.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 Provisión de recursos.

La dirección detecta la necesidad de recursos por dos vías, una de ellas es en las revisiones de la dirección, ya que en las mismas uno de los puntos a revisar, es la necesidad de recursos, y la otra vía es la manifestación directa del personal en el momento en que lo requieran. En función de lo anterior y de los objetivos por cumplir en la planeación estratégica de la organización,

²⁰ DT/CAL TAB3

²¹ DT/CAL PROC12

²² DT/CAL TAB2

la dirección provee los recursos necesarios para que el sistema mantenga su eficacia.

Anualmente se realiza un presupuesto y por medio de las juntas de consejo se revisa mensualmente el cumplimiento del mismo. Las necesidades se detectan a través de la programación del flujo de efectivo semanal así como de los requerimientos diarios de gastos de viajes.

6.2 Recursos humanos.

6.2.1 Generalidades

La asignación de recursos incluye al recurso humano, su formación, habilidades, competencia y toma de conciencia. Recursos Humanos es responsable del reclutamiento, selección y contratación de personal con base a las políticas emitidas para tal fin y responsable también de abrir y mantener los expedientes de cada uno de los empleados de la Dirección de Transporte.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Las cartas descriptivas de los puestos, contienen las competencias y requisitos exigidos al personal que ocupara la posición. Para formación, se cuenta con la POLITICA DE CAPACITACION²³, el cual comprende evaluación de personal, detección de necesidades de capacitación y capacitación propiamente dicha. Este procedimiento nos permite mantener al personal competente en sus tareas y nos aseguran una mejora permanente del mismo a través de su actualización constante. Se mantienen en los expedientes de cada empleado, los registros de entrenamiento y Capacitación recibida dentro o fuera de la empresa. La competencia del personal se evalúa con base al procedimiento de EVALUACIONES DE DESEMPEÑO²⁴ por lo menos tres veces al año.

Para la Capacitación de operadores (SPF), debido a su alta especialización y requerimientos de seguridad, se cuenta con un departamento de

²³ DT/SOP PROC7

²⁴ DT/SOP PROC23

seguridad a nivel gerencia, además de un equipo de instructores, dependientes del Jefe de Diésel, que son responsables de la Capacitación a operadores de tractocamión. La Capacitación para operadores incluye temas como: conducción técnica, manejo defensivo, atención a clientes, etc. Para subrayar la importancia de la seguridad en la organización, se cuenta con una POLÍTICA DE SEGURIDAD, colocada en puntos estratégicos, que consiste en lo siguiente:

SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD FÍSICA DEL OPERADOR, CARGA Y EQUIPO A TRAVÉS DE CAPACITACIÓN CONTINUA, INFORMACIÓN VERAZ, VEHÍCULOS EN ÓPTIMAS CONDICIONES Y UNA VIGILANCIA OPORTUNA PARA CUMPLIR CON UN ALTO GRADO DE PUNTUALIDAD Y EFICIENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN.

En cuanto a concientización, se cuenta con políticas que aplican en diversos casos para la conciencia y responsabilidad del operador:

POLÍTICA DE VELOCIDAD²⁵

POLÍTICA DE DIESEL²⁶

POLÍTICAS DE ACCIDENTES²⁷

POLÍTICAS DE RENDIMIENTO DE DIESEL²⁸

POLÍTICAS DE PAGO A OPERADORES²⁹

6.3 Infraestructura.

Se cuenta con la infraestructura de trabajo adecuada para llevar a cabo las actividades por medio del seguimiento de odómetros cada 40000 a 50000 kilómetros para realizar servicios de inspección y mantenimiento en tractores, seguimiento a la revisión de llantas para su control y cambio oportuno, así como el seguimiento a los mantenimientos de remolques según odómetro y horímetro para servicio mecánico y de refrigeración.

Se cuenta con una red amplia de proveedores en toda la república para poder cumplir con estos requerimientos, los cuales son certificados previamente para poder ofrecer el servicio.

²⁵ DT/SOP POL4

²⁶ DT/SOP POL5

²⁷ DT/SOP POL2

²⁸ DT/SOP POL6

²⁹ DT/SOP POL3

En las revisiones de la Dirección y en los procesos de auditorías se pueden identificar áreas de oportunidad para satisfacer necesidades específicas.

6.4 Ambiente De Trabajo.

El ambiente de trabajo también es detectado por medio de juntas, encuestas a operadores, quejas internas, etc. y se informa a la dirección para implementar acciones de mejora.

Se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL³⁰, el cual detalla como se determina la evaluación del clima laboral, así el como detectar oportunidades de mejora y el seguimiento de las acciones tomadas.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

7.1 Planificación de la realización de servicio.

La organización tiene planificados los procesos que lleva a cabo para el desarrollo del servicio. La planificación está desarrollada en los procedimientos de trabajo, las instrucciones, diagramas de flujo, etc. Y está desarrollada a tal grado de detalle que asegura la calidad de las tareas, incluyendo acciones de verificación, seguimiento y registros que evidencian que la realización de los procesos y del servicio cumple los requisitos establecidos. Específicamente se cuenta con una PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO³¹, donde se muestran los pasos para llevar a cabo cada viaje.

Además como se mencionó anteriormente se tiene un PLAN DE CALIDAD³² el cual define las actividades de verificación y medición a través de un indicador para asegurar el tener un servicio de calidad al final del proceso de transportación.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

³⁰ DT/SOP PROC56

³¹ DT/CAL PLAN5

³² DT/CAL PLAN6

La forma en como se determinan los requisitos del cliente se encuentra en el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO³³. Parte fundamental de este procedimiento es el **FORMATO DE CAMIÓN COMPLETO**, donde se establecen las instrucciones básicas del cliente hacia nosotros. En el caso de clientes contrato los requisitos quedan contemplados en el contrato. Cuando un cliente solicita equipo dedicado se lleva a cabo el PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO³⁴, donde se ve la cantidad de tractos a utilizar, los tiempos de ruta, método de medición y seguimiento, etc. La organización se encarga de incorporar los requisitos legales y reglamentarios que son REGLAMENTO DE TRANSITO de ello, EN CARRETERAS FEDERALES (es un libro que se toma en cuenta para la realización de nuestro servicio. El área de seguridad cuenta esta información), así como otros que sean necesarios para el servicio de transportación. Por otro lado, es importante mencionar que el cliente o un tercero pudieran establecer requisitos legales que le apliquen los cuales son comunicados a la organización y esta los asume con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de todas las partes interesadas.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En el caso de los clientes en que no se tiene contrato, el ejecutivo de servicio verifica si hay equipo disponible para cumplir el pedido en base a los reportes de mantenimiento que se le envían diariamente llamados INVENTARIO DISPONIBILIDAD DE TRACTORES e INVENTARIO DISPONIBILIDAD DE REMOLQUES. Además de consultar con los jefes de flotilla la disponibilidad de los operadores. Una vez verificada la disponibilidad el ejecutivo de servicio se compromete a colocar el equipo en base a lo solicitado por el cliente.

En cada contrato se establecen los requisitos tanto del cliente como de las leyes vigentes y la organización se asegura que tiene capacidad para realizar el servicio antes de aceptar brindarlo. En caso de modificaciones, la organización se asegura que los cambios lleguen al personal correspondiente y se asegura que se tome conciencia de ellos. En el caso de los clientes cuentas nacionales, los cambios quedan registrados por medio de carpetas de clientes donde se anexan los cambios importantes que se van llevando a cabo.

³³ DT/OP PROC13

³⁴ DT/OP PROC19

7.2.3 Comunicación con el cliente

Cualquier información que el cliente requiera por parte de la organización o bien que desee hacer llegar a la misma, se le envían los datos para que contacte a su ejecutivo de servicio ya sea por correo electrónico o vía telefónica. De igual manera, se tiene una línea 800 para recibir cualquier duda, comentario o queja de nuestros clientes, así como también se cuenta con la Pagina Web donde el cliente puede tener constante monitoreo de su carga a través de este medio.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

En el caso de los clientes equipo dedicado se lleva a cabo un proceso de diseño del servicio. Dicho diseño se encuentra planificado a través de la PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO³⁵, definiéndose para ello las etapas del diseño, las revisiones, verificaciones, y validaciones, así como los resultados que se esperan. Se determinan las responsabilidades y autoridades de cada etapa y se conservan registros.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO³⁶ contempla los elementos de entrada al diseño en caso de proyectos de equipo dedicado, los resultados, los registros apropiados, así como el manejo de los cambios. Además se tiene una LISTA DE VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS DE ENTRADA DE UN VIAJE³⁷, donde se asientan los requisitos del cliente.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Las pruebas llevadas a cabo, y el resto de los resultados del diseño serán conservados en una carpeta para poder revisarla cuando sea necesario.

El resultado final del diseño y desarrollo para equipo dedicado consiste en un contrato que especifica las responsabilidades tanto de la organización como del cliente. También se tienen las pruebas llevadas a cabo, y el resto de los resultados del diseño serán conservados en una carpeta para poder revisarla cuando sea necesario.

³⁵ DT/CAL PLAN4

³⁶ DT/CAL PLAN4

³⁷ DT/SOP VTAS1

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Se realizan juntas a solicitud de cualquiera de las partes para revisión del contrato, donde participa el personal involucrado en la operación y el cliente.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Una vez realizado el contrato se verifica por ambas partes y se firma cuando están de acuerdo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se realizan juntas a solicitud de cualquiera de las partes para revisión del contrato, donde participa el personal involucrado en la operación y el cliente.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño se ven de igual a manera solicitud del cliente, por medio de correos. Dichos correos con cambios se van acumulando en la carpeta de acuerdos con clientes que mantiene el área de ventas. Así como si hay alguna modificación al contrato, se mantienen los registros anteriores.

7.4 Compras.

7.4.1 Proceso de compras

Una de las compras que inciden en la calidad del servicio son aquellas que el operador realiza en la carretera en caso de ser necesario. Por ejemplo: diesel, casetas, llantas, refacciones y aceites. Para la mayoría de las rutas se manejan gasolineras a crédito (Ver RELACIÓN GASOLINERAS³⁸) y en caso de que el operador no vaya a pasar por alguna de estas se le deposita el monto autorizado por medio del sistema SOAL. Las casetas son controladas por la tarjeta IAVE. En cuanto a otro tipo de gastos, se tienen establecidos límites según la TABLA DE AUTORIZACIÓN DE GASTOS POR NIVELES³⁹. Los gastos que vienen incluidos en dicha tabla, son los que se pueden deducir a la hora de liquidar.

³⁸ DT/OP TAB8

³⁹ DT/OP TAB5

Cada vez que un operador sale a viaje, se le deposita la mitad del sueldo que ganaría por dicho viaje. Con este anticipo, el operador es responsable de pagar sus viáticos (comidas, estancias, baños, etc.), los cuales no son deducibles a la hora de liquidar. Para controlar este proceso se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIONES⁴⁰.

El Gerente de Mantenimiento realiza evaluaciones de nuestros principales proveedores (talleres mecánicos) cada 6 meses. Para llevar el control de los productos y servicios comprados para mantenimiento de unidades se cuenta con el procedimiento CALCULO GASTOS MANTENIMIENTO⁴¹, también se cuenta el programa SAGM donde se registra todo el trabajo que se le ha realizado a tractos y remolques.

7.4.2 Información de compras

Cuando un operador necesita comprar algo en el camino, envía los datos por medio de Omnitracs a su jefe de flotilla y este decide si se aprueba o no dependiendo de la TABLA DE AUTORIZACIÓN DE GASTOS POR NIVELES⁴². En caso de ser aprobado el gasto el Jefe de Flotilla gestiona para que se realice el depósito a la cuenta del operador. El personal que realiza estas actividades está calificado para su puesto (Ver **MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**).

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Las gasolineras con convenio, estipuladas en el documento RELACIÓN GASOLINERAS⁴³, son evaluadas periódicamente por nuestros instructores cuando realizan acompañamientos. Uno de los requisitos para contratar una gasolinera es que acepten se le tomen muestras para revisar el porcentaje de faltante o sobrante en los litros de diesel reales que la gasolinera esta operando. Cada uno de las gasolineras tiene su margen de tolerancia en el faltante o sobrante de diesel. En caso de detectar alguna anomalía los instructores tornan la información al Comité de Diesel y Llantas el cual se encarga de solicitar acciones correctivas a la gasolinera en cuestión. Ver registro CALIBRACIÓN DE BOMBAS⁴⁴. Es responsabilidad de áreas del área de mantenimiento el asegurarse que nuestros

⁴⁰ DT/SOP PROC28

⁴¹ DT/SOP PROC44

⁴² DT/OP TAB5

⁴³ DT/OP TAB8

⁴⁴ DT/SOP INS15

proveedores de taller y llantas brinden los productos y servicios adecuados, para esto se utiliza la EVALUACIÓN DE PROVEEDORES⁴⁵. Además, para asegurar los mantenimientos preventivos de tractos y remolques contamos los PROC. MANTENIMIENTO PREVENTIVO REMOLQUES⁴⁶ Y PROC. MANTENIMIENTO PREVENTIVO TRACTOS⁴⁷.

7.5 Producción y prestación del servicio.


7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La prestación de nuestro servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas, ya que contamos con los siguientes procedimientos e instrucciones que inciden directamente en la operación:

⁴⁵ DT/SOP MTO3


⁴⁶ DT/SOP PROC33

⁴⁷ DT/SOP PROC34

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

ASIGNACIÓN DE TURNOS⁴⁸
 TRANSPORTACIÓN ⁴⁹
 MONITOREO DE VIAJES⁵⁰
 INS. SOAL SOLICITUDES⁵¹
 INS. DEPÓSITO DE VIÁTICOS⁵²
 FALLAS MECÁNICAS⁵³
 MANEJO DE CONTINGENCIAS⁵⁴
 ASALTOS⁵⁵
 CONTROL DE GASTOS AUTORIZADOS Y NO
 AUTORIZADOS⁵⁶
 BOTÓN DE PÁNICO⁵⁷
 DEPÓSITO SIN TARJETA⁵⁸
 REGISTRO DE STATUS TRACTORES⁵⁹

⁴⁸ DT/OP INS5
⁴⁹ DT/OP PROC14
⁵⁰ DT/OP PROC15
⁵¹ DT/OP INS3
⁵² DT/OP INS2
⁵³ DT/OP PROC26
⁵⁴ DT/OP PROC18
⁵⁵ DT/OP PROC31
⁵⁶ DT/SOP PROC30
⁵⁷ DT/SOP PROC36
⁵⁸ DT/OP INS9
⁵⁹ DT/OP INS7

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

Estos procedimientos señalan la información necesaria, el uso del equipo apropiado, mediciones, actividades de transportación y de entrega.

Para prestar nuestro servicio de manera adecuada contamos con 3 áreas de soporte que son: Jefatura Administrativa, Sistemas y Recursos Humanos. Dichas áreas nos prestan sus servicios y son evaluadas de distintas formas en base al PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE AREAS DE SOPORTE⁶⁰.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La validación se excluye como se mencionó anteriormente ya que es posible verificar el servicio durante todo el trayecto, y no es necesario esperar hasta el final del viaje para determinar si el servicio alcanzó los resultados planificados.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La identificación de viajes, unidades, servicios (cliente), tipo de carga, chofer, destinos, etc. Se da a través de la misma programación de viajes que lleva a cabo el departamento de logística y de tráfico. La trazabilidad aplicada al servicio, se da por medio del sistema de rastreo por satélite que permite localizar la unidad en cualquier momento (Véase INSTRUCCIÓN PARA EL MANEJO DEL SISTEMA QTRAC)⁶¹. Cada unidad está rotulada con un número de identificación, el cual se puede observar en el sistema. Así también todas las unidades, a excepción de las unidades de patio, poseen computadora a través de la cual tanto el chofer como las oficinas pueden tener una comunicación constante.


7.5.4 Propiedad del cliente

Todos los productos que se transportan son propiedad del cliente y como tal se registran a través del PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO⁶². De esta manera queda asentado el tipo de mercancía a transportar, cantidad, origen y destino de las mismas. Si durante todas las operaciones del servicio la mercancía sufre algún

⁶⁰ DT/CAL PROC27

⁶¹ DT/OP INS4

⁶² DT/CAL PROC13

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

percance, pérdida, alteración, deterioro, etc. Se procede bajo los puntos establecidos en los PROCEDIMIENTOS DE TRANSPORTACIÓN⁶³ y MANEJO DE CONTINGENCIAS⁶⁴, donde se establece que hacer en estas circunstancias. Si suceden estos casos el ejecutivo de servicio es responsable de notificar al cliente. Estas actividades aseguran el control constante de la mercancía.

7.5.5 Preservación del producto

En cuanto preservación del producto, se toma en cuenta la preservación de nuestros tractos y remolques para prestar el servicio. Para ello contamos con la infraestructura adecuada para el alojamiento de nuestros tractos y remolques cuando no estén en uso. Como parte de esta preservación, solamente se transita por carretera de cuota, y se tiene un departamento de mantenimiento el cual funciona como enlace con nuestros proveedores para tener el equipo en óptimo funcionamiento. En caso de que en una de nuestras unidades se reporten fallas mecánicas se siguen los procedimientos PARA METER TRACTO A TALLER⁶⁵ y PARA METER REMOLQUE A TALLER⁶⁶.

Para llevar el seguimiento de lo anterior se cuenta con un inventario de tractores el cual se refleja en el STATUS UNIDADES encontrado en la pág. Web de empleados (pestaña Transporte/Consultas) para el caso de los tractores y en el caso de los remolques se genera un inventario mensual por plazas.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.


La organización controla dos equipos de medición que son los sistemas de refrigeración en los remolques y la jarra patrón. El resto de los dispositivos de medición son propiedad y responsabilidad de los proveedores, tales como: torquímetros, manómetros, medidores de presión de aire (gauges), etc. y la organización solo evalúa el desempeño de los servicios adquiridos en su totalidad.

⁶³ DT/OP PROC14

⁶⁴ DT/OP PROC18

⁶⁵ DT/SOP PROC42

⁶⁶ DT/SOP PROC43

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

Para asegurar la calibración de los termómetros de las cajas, el sistemas de refrigeración completo se calibra por medio de un dispositivo llamado Pretrip que tiene cada sistema. Antes de cargar cualquier producto refrigerado el operador o taller debe correr el Pretrip, este le indica si el termómetro y todo lo referente al sistema está funcionando correctamente. En caso de detectar alguna anomalía se repara antes de ir a cargar. Las jarras patrón se envían a calibrar cada dos años según el formato Calibración Jarras Patrón⁶⁷.

En cuanto a dispositivos de seguimiento la organización cuenta con el sistema QTRAC por medio del cual da seguimiento a las unidades en circulación. Existe un proveedor de este sistema que es incluso el que lo está verificando de manera constante para asegurar a la organización la validez de los resultados. Por otro lado la organización verifica de que dicho sistema funcione en cada momento, ya que los mismos operadores están informando periódicamente su ubicación lo cual se compara con lo que el sistema arroja en pantallas. En caso de que la organización sea la que detecte alguna anomalía en este sistema, notifica al proveedor y se le da tratamiento como no conformidad. Si el proveedor la descubre o genera cambios solo notifica a la organización las modificaciones efectuadas.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 Generalidades.

La organización tiene planificados sus procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora de su sistema de gestión de la calidad. Estas planificaciones se pueden contemplar en lo general en los anexos de este manual y en lo particular están contempladas a través de los procedimientos.


El PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTACIÓN⁶⁸ permite controlar la conformidad del servicio. Así también se tiene el PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE⁶⁹ el cual nos retroalimenta en cuanto a la percepción del servicio por parte del cliente y nos actualiza algún requisito de este no manifestado con anterioridad.

La conformidad del Sistema de Calidad se controla a través del: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DE LA

⁶⁷ DT/OP SEG5

⁶⁸ DT/OP PROC14

⁶⁹ DT/CAL PROC14

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

DIRECCIÓN⁷⁰, el cual asegura que la alta dirección conoce el funcionamiento integral de la organización y puede ajustar la planificación, ejercer nuevas directrices o bien generar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema. Además es una fuente de ideas generadoras de mejora continua.

También se tiene contemplado e implementado el uso de técnicas estadísticas donde se genera la información necesaria para verificar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente

Tal y como ya se mencionó en el apartado anterior, se cuenta con el PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE⁷¹ el cual nos retroalimenta en cuanto a la percepción del servicio por parte del cliente y nos actualiza algún requisito de este no manifestado con anterioridad. Se conservan registros de dichas mediciones.

8.2.2 Auditoría interna

Por otro lado se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS⁷², programa de auditorias, auditores internos certificados y PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS⁷³ para verificar de manera periódica la conformidad del sistema con las disposiciones planificadas, el cumplimiento de la norma ISO 9001/2008 y la eficacia del mismo. Se conservan registros de las auditorias ejecutadas. La frecuencia de las auditorías a las diversas áreas se determina en base a acciones correctivas pendientes y resultados de auditorías anteriores.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos


A través de los procedimientos operativos y de administración se va dando seguimiento y medición a los procesos y al servicio, tal es el caso del procedimiento de monitoreo de viajes, donde los Jefes de Flotilla se aseguran del desarrollo del proceso de transportación vía satélite. Se

⁷⁰ DT/CAL PROC10

⁷¹ DT/CAL PROC10

⁷² DT/CAL PROC4

⁷³ DT/CAL PLAN1

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

cuenta con un PLAN DE CALIDAD⁷⁴, el cual enumera todas las actividades de verificación para asegurar el cumplimiento de los procesos. En caso de desviaciones o incumplimiento de los resultados planificados se generan las acciones correctivas necesarias a través del PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS⁷⁵. Además se cuenta con la TABLA DE OBJETIVOS DE CALIDAD⁷⁶ la cual nos marca las metas de cada área, dichos indicadores se revisan semanalmente en las revisiones al sistema, y se realizan acciones correctivas por medio de minutas en caso de estar incumpliendo.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Como se mencionó en el punto 8.2.3 para dar seguimiento y medición al servicio contamos con el PLAN DE CALIDAD⁷⁷, el cual indica las etapas de verificación desde que el cliente presenta su solicitud hasta la entrega de la mercancía. También se tiene como procedimiento de liberación la entrega de contrarecibo (también llamado Folio) a los operadores por parte de la oficina. Una vez que la oficina entrega dicho contrarecibo el viaje se considera entregado, y la cobranza pasa a ser responsabilidad de la oficina.

8.3 Control de servicio no conforme.

La organización tiene como producto el servicio de transportación de distintos tipos de mercancías. Los servicios no conformes se detectan por dos vías; por medio del PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE⁷⁸ o por el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS⁷⁹. Cualquier servicio no conforme se identifica y se toman las medidas necesarias para que no suceda nuevamente. La organización mantiene registro de los servicios no conformes, su origen y las acciones tomadas, con el fin de hacer conciencia permanente de mejora. Se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS⁸³ donde se toman acciones para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

⁷⁴ DT/CAL PLAN6


⁷⁵ DT/CAL PROC5

⁷⁶ DT/CAL TAB2

⁷⁷ DT/CAL PLAN6

⁷⁸ DT/CAL PROC10

⁷⁹ DT/CAL PROC20

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

8.4 Análisis de datos.

Todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, generan datos que conforman las evidencias de ejecución. Estos datos son analizados por la gerencia principalmente por medio del PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN⁸⁰ y a través de él se generan acciones de mejora. Existen procedimientos que por su naturaleza son críticos en el sentido de arrojar datos importantes de desempeño. Entre ellos se tienen los siguientes: PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS⁸¹, PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE⁸², y PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION. Los indicadores principales, que son kilometraje por flotilla, puntualidad, venta por ejecutivo, y precio por kilómetro se analizan diariamente en la junta diaria. Además estos datos quedan establecidos en los siguientes registros: Presentación de Junta de Indicadores, así como la INS REPORTE DE PUNTUALIDAD⁸³ para registrar las demoras por día.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora continua

La mejora continua de la organización se promueve con base en la política de calidad, la medición de los objetivos, los resultados de auditorias, las revisiones de la dirección y todo ello trae como resultado la generación de acciones correctivas y preventivas al Sistema de Calidad. Estas al ser implementadas aumentan la capacidad para cumplir con los requisitos. Se cuenta con el procedimiento de MEJORA CONTINUA⁸⁴, para que cualquiera pueda expresar sus propuestas y que quede evidencia de dichas mejoras. Cuando alguna sugerencia de mejora, acción correctiva o preventiva requiere de varias etapas y una metodología extensa se procede a documentar un CRONOGRAMA PARA PROYECTO DE MEJORA.

8.5.2 Acción Correctiva


⁸⁰ DT/CAL PROC12

⁸¹ DT/CAL PROC4

⁸² DT/CAL PROC10

⁸³ DT/SOP INS10

⁸⁴ DT/CAL PROC11

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

Las acciones correctivas se establecen para eliminar las causas de un problema y prevenir que vuelva a ocurrir. Para ello se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS⁸⁵. Se conserva registro de los resultados de la aplicación de acciones correctivas.

8.5.3 Acción Preventiva

Las acciones correctivas se convierten en acciones preventivas cuando son establecidas en situaciones parecidas donde no ha aparecido la causa, pero existe potencialidad de que así suceda. Las acciones preventivas se llevan a cabo a través del PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS⁸⁶, estas son aplicadas, además de en las situaciones ya planteadas, en aquellas situaciones en que la información del sistema arroja la potencial aparición de una no conformidad. Se conserva registro de los resultados de la aplicación de acciones preventivas.

NOMBRAMIENTO


La Dirección de Transporte de la organización nombra al Lic. Julián Manuel Rosales Valenzuela como representante de la Dirección y Coordinador del sistema de gestión de la calidad de TRANSPORTES PITIC, S.A. DE C.V. quien tendrá la autoridad para:

- a) Asegurar que el Sistema de Calidad conforme a la Norma Internacional *ISO9001/2008*, esté establecido, implantado y mantenido.
- b) Informar el funcionamiento del Sistema de Calidad a la Dirección de la organización para que ésta lleve a cabo la revisión correspondiente y sea la base para una mejora al Sistema de Calidad.

COMITÉ DE CALIDAD

⁸⁵ DT/CAL PROC5

⁸⁶ DT/CAL PROC6

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: J.M.R.V. Coord. Calidad
	MANUAL DE CALIDAD	APROBO: F.M.B. Dir. Transporte

El Comité da Calidad estará conformado de la siguiente manera:

- a) Dir. de Transporte
- b) Gte. de Tráfico
- c) Gte. de Seguridad
- d) Gte. de Mantenimiento
- e) Coordinador de Calidad
- f) Coordinador de Liquidaciones
- g) Gte de Logística
- h) Jefe de Diese