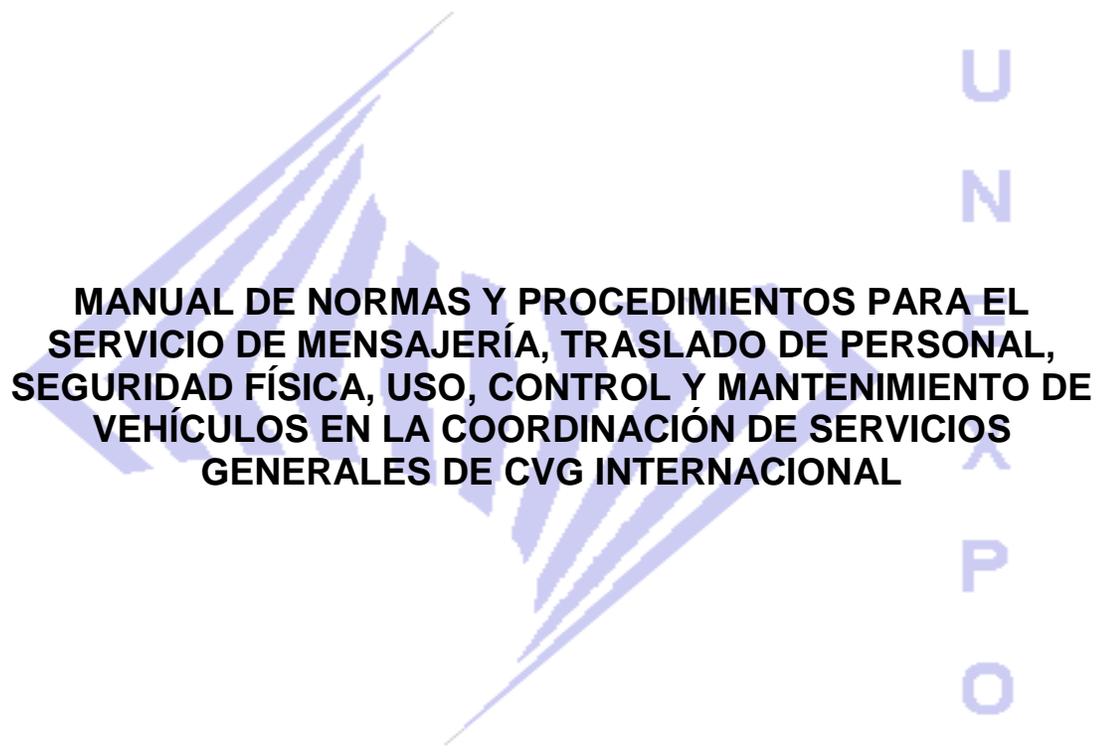




U
N
E
X
P
O

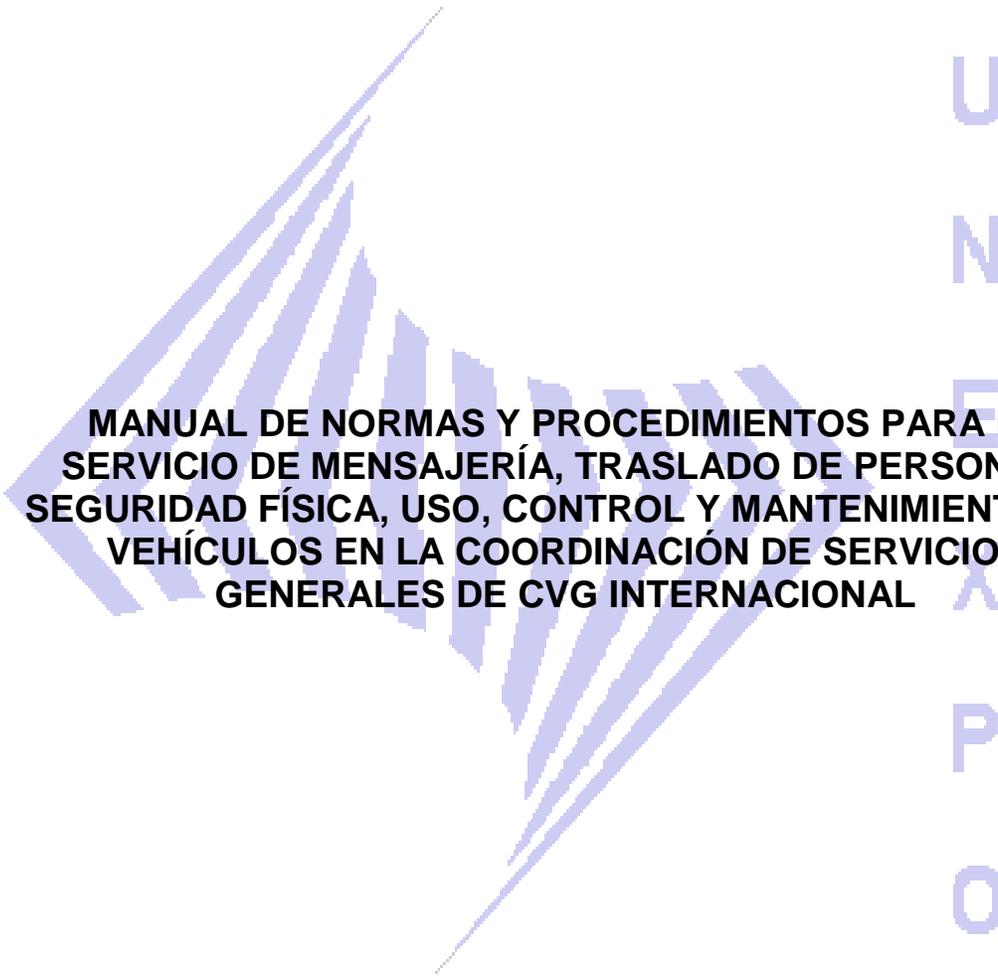
**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PRÁCTICA PROFESIONAL**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL,
SEGURIDAD FÍSICA, USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DE CVG INTERNACIONAL**

MARIÑA CABELLO, SUSAN FABIOLA

CIUDAD GUAYANA, MARZO DE 2013



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL,
SEGURIDAD FÍSICA, USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DE CVG INTERNACIONAL**

U

N

E

A

P

O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PRÁCTICA PROFESIONAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL,
SEGURIDAD FÍSICA, USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DE CVG INTERNACIONAL**

Br Susan. F Mariña. C

Trabajo de investigación que se presenta ante el Departamento de Ingeniería Industrial como requisito académico para aprobar la Práctica Profesional.

MSc. ING. IVÁN TURMERO
TUTOR ACADÉMICO

ING. JOSÉ ANGEL RODRIGUEZ
TUTOR INDUSTRIAL

CIUDAD GUAYANA, MARZO DE 2013

SUSAN FABIOLA MARIÑA CABELLO

“MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL, SEGURIDAD FÍSICA, USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE CVG INTERNACIONAL” 2013.

CVG INTERNACIONAL

Pág. 136

Informe de Práctica Profesional.

Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.

Vicerrectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial. Departamento de Entrenamiento Industrial.

Tutor Académico: MSc. Ing. Iván Turmero

Tutor Industrial: Ing. José Ángel Rodríguez

Ciudad Guayana, Marzo de 2013.

Capítulos:

I. El Problema, II. Generalidades de la Empresa, III. Marco Teórico, IV. Marco Metodológico, V. Situación Actual, VI. Análisis y resultados, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía, y Apéndices.



U
N
E
X
P
O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PRÁCTICA PROFESIONAL**

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, miembros del jurado evaluador designados por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, Vice-rectorado Puerto Ordaz, para examinar el Informe de Práctica Profesional presentado por la ciudadana, Mariña Cabello Susan Fabiola, con cédula de identidad N^o 21.196.810 titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL, SEGURIDAD FÍSICA, USO CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE CVG INTERNACIONAL.**, consideramos que dicho informe cumple con los requisitos exigidos. A tal efecto, lo declaramos **APROBADO**.

En Ciudad Guayana, Puerto Ordaz a los 7 días del mes de marzo de dos mil trece.

MSc. Ing. Iván Turmero
Tutor Académico

Ing. José Ángel Rodríguez
Tutor Industrial

DEDICATORIA

A mis padres, Yaritza Cabello y José Mariña, por brindarme todo su afecto, apoyo incondicional les dedico este informe.

A mis familiares, que ocupan un gran lugar en mi corazón, abuela, tías, prima por ser esas personitas especiales en mi vida.

A mis amigos, por estar allí en todo momento.

Con todo mi amor para ustedes!

AGRADECIMIENTOS

A dios, primeramente le doy gracias infinitas por regalarme cada día por permitirme aprovechar las oportunidades que se me han presentado durante toda mi vida, y porque siempre ha estado allí para guiarme y protegerme.

A mi padre, José Manuel Mariña por ser el impulso, apoyo y motivación de cumplir todos mis sueños y metas propuestas, le doy gracias por formar parte de mi crecimiento personal y profesional.

A mi madre, Yaritza Cabello por ser uno de mis motivos para seguir siempre adelante y ser más que una madre una amiga.

A todos mis familiares que siempre han sido mi apoyo, prima, tías, padrino, especialmente mi abuela Candida por ser motivo de admiración y la persona que siempre ha estado para brindarme todo su amor.

A LA UNEXPO por ser mi casa de estudios, y a CVG Internacional por brindarme los conocimientos y oportunidades para mi formación profesional.

A mis tutores, Ing. Iván Turmero e Ing. José Ángel Rodríguez por representar un gran apoyo al momento de la realización de mi práctica profesional, transmitiéndome sus conocimientos en todo momento y prestándome toda su colaboración.

A ustedes Muchísimas Gracias, los llevo en mi corazón!

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”

VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PRÁCTICA PROFESIONAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
SERVICIO DE MENSAJERÍA, TRASLADO DE PERSONAL,
SEGURIDAD FÍSICA, USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
VEHÍCULOS EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DE CVG INTERNACIONAL**

Autor: Mariña Cabello, Susan Fabiola.

Tutor Académico: MSc. Ing. Iván Turmero.

Tutor Industrial: Ing. José Rodríguez.

CIUDAD GUAYANA, MARZO DE 2013

RESUMEN

CVG Internacional es una empresa dedicada principalmente a la gestión y procura de bienes y servicios internacionales. El siguiente trabajo fue desarrollado para realizar un manual de procedimientos para optimizar las actividades que realiza la Coordinación de Servicios Generales – Unidad de Servicios, en cuanto al servicio de mensajería, traslado de personal, Seguridad física, y uso control, mantenimiento de vehículos, creando así un documento que tenga establecido de manera clara, sencilla Y explícita las normativas y procedimientos que se deben llevarse a cabo de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. El trabajo se enmarca en un diseño no Experimental, de Campo y descriptivo, apoyado en técnicas como la observación directa y entrevistas. Para conocer la situación actual de la Unidad de servicios generales se realizó un diagnóstico, un diagrama causa efecto y un análisis FODA, de tal manera que se pudo obtener los resultados en cuanto al manual de procedimiento, un análisis del diagrama causa efecto, y un estudio de la matriz FODA para el implemento de estrategias que fortalecerán a la Unidad en general.

Palabras Claves: Manual, procedimientos, optimizar, Unidad, Servicios de mensajería, traslado de personal, seguridad física.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	1
I EL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.3 Alcance.....	4
1.4 Delimitación.....	5
1.5 Limitación.....	5
1.6 Justificación e Importancia.....	5
1.7 Objetivos.....	7
1.7.1 Objetivo General.....	7
1.7.2 Objetivos Específicos.....	7
II: MARCO EMPRESARIAL	
2.1 Generalidades de la Empresa.....	9
2.2 Reseña Histórica.....	10
2.3 Ubicación Geográfica.....	11
2.4 Misión de la empresa.....	12
2.5 Visión de la empresa.....	13
2.6 Políticas de la Calidad.....	13
2.7 Principios y Valores.....	14
2.8 Estructura Organizativa.....	14
2.9 Descripción de las Gerencias que conforman CVG Internacional....	15
2.10 Unidad de Servicios Generales.....	18

III: MARCO TEÓRICO	
3.1 Bases teóricas.....	20
3.1.1 Los Procedimientos.....	20
3.1.2 Manuales.....	21
3.1.3 Manuales de Procedimientos.....	24
3.1.4 Diagramas de Flujos.....	27
3.2 Definición de Términos Básicos.....	32
IV: MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo de Investigación.....	35
4.2 Población y Muestra.....	36
4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
4.4 Procedimiento Metodológico.....	39
V: SITUACIÓN ACTUAL	
5.1 Diagnóstico.....	41
5.2 Elaboración del Diagrama Causa Efecto.....	43
5.3 Elaboración de la Matriz FODA.....	45
VI: ANÁLISIS Y RESULTADOS	
6.1 Procedimiento.....	48
6.2 Análisis del Diagrama Causa Efecto.....	50
6.3 Análisis para la Realización de Matriz FODA.....	52
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
APÉNDICES	58

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
Figura N° 1: Ubicación geográfica de CVG. Internacional.	12
Figura N° 2: Estructura Organizativa de CVG Internacional.	15
Figura N° 3: Componentes de la Utilidad de los manuales de Procedimientos.	26
Figura N° 4: Diagrama causa Efecto	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Simbología Básica para elaborar Flujogramas de Procedimientos.	30
Tabla N° 2: Matriz FODA	53

APÉNDICES

Apéndices		Pág.
A	Procedimiento Para La Gestión del Servicio de Mensajería En La Coordinación de Servicios Generales – Unidad de Servicios De CVG Internacional.	59
B	Procedimientos Para el Servicio De Traslado de Personal en la Coordinación de Servicios Generales - Unidad de Servicios de CVG Internacional.	82
C	Procedimientos para el Control Del Proceso de La Seguridad Física de CVG Internacional.	97
D	Procedimientos Para El Uso, Control y Mantenimiento De Vehículos que lleva a cabo la Coordinación De Servicios Generales de CVG Internacional.	113

INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se este realizando o no adecuadamente.

Los manuales permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y ubicación a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian a la inducción al puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

La Gerencia de administración y Servicios de CVG Internacional, Coordinación de Servicios Generales y compras internas específicamente tiene la responsabilidad de administrar adecuada y eficientemente los recursos materiales, atendiendo de forma ordenada e inmediata cada una de las solicitudes de servicio de acuerdo a las necesidades, con la finalidad de atender, asesorar y brindar apoyo al personal.

La coordinación de servicios y compras internas, posee ciertas debilidades, en cuanto la falta de un manual de procedimientos, ya que hace falta llevar un control y tener un sustento, el cual fije las actividades diarias que se realicen y se lleven a cabo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

A continuación se mostrará el problema objeto de estudio en esta investigación, el cual comprende los aspectos referidos a los antecedentes, planteamiento del problema, alcance, delimitación y limitaciones, justificación, objetivo general y específicos.

1.1 ANTECEDENTES:

CVG Internacional, empresa tutelada por la corporación venezolana de Guayana y adscrita al ministerio del poder popular para las industrias básicas y minería, hoy consolidada como líder en logística comercial y tecnología de información del estado venezolano, tiene su primer hito histórico a raíz de la nacionalización de la industria del mineral del hierro en 1976, gestionando su comercialización en los mercados internos. En 1978 se encamina hacia la diversidad de sus operaciones, ampliando su ámbito de gestión con la realización de las compras y ventas internacionales de la corporación venezolana de Guayana y sus empresas tuteladas.

La Coordinación de Servicios Generales - Unidad de Servicios Generales es ser modelo al mantenimiento de equipos, infraestructura y vehículos para todas las unidades y dependencias de CVGIN, con criterios de eficacia y de esta manera contribuir para ser una empresa líder, como también atender a las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, a efecto de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio.

El área de la Coordinación de Servicios Generales - Unidad de Servicios Generales se encarga del proceso de la planificación, seguimiento y control del mantenimiento preventivo de equipos, instalaciones y vehículos, como también de la tramitación de las solicitudes de traslados, de la recepción, envío y entrega de la correspondencia, y además de el direccionamiento del personal y público en general que acude a la empresa a sus distintas áreas, y por último de llevar el control de la seguridad física.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones, implementan internamente ciertas políticas, normativas y procedimientos que son fundamentales para el desarrollo y funcionamiento exitoso, en cada una de las unidades que la conforman. Los Manuales, han sido de gran utilidad en el ámbito empresarial, el cual ha permitido tener establecido ciertos parámetros que son esenciales en el proceso de una empresa.

En Venezuela, específicamente en el Estado Bolívar se encuentra un conglomerado de empresas, las cuales destaca el grupo de CVG, entre ellas esta CVG Internacional que tiene como misión suministrar servicios de Procura Internacional, Logística Comercial, Tecnología de Información y Asistencia Técnica en forma eficiente, que garanticen la calidad de vida de los trabajadores y que satisfagan los requerimientos de las Empresas Tuteladas por CVG, Organismos Públicos y demás Entes de Cooperación impulsados por el Ejecutivo Nacional, promoviendo las alianzas multipolares, la economía y el desarrollo social.

CVG Internacional, Gerencia Administración y Servicios, Coordinación Servicios Generales - Unidad de Servicios Generales, Actualmente no posee un manual de procedimientos de las actividades diarias establecidas, Sin embargo esta unidad de Servicios ejecuta y lleva a cabo sus tareas rutinarias.

La problemática que surge es básicamente es que en esta unidad, no existe un manual alineado a las exigencias de Normas y Procedimientos estrictos, por lo cual tiende a crear debilidades que no fortalece en líneas generales el desarrollo de la misma, sin embargo es posible que se realice un buen trabajo, pero lo más probable es que se genere un descontrol al no tener un documento de las funciones de esta unidad administrativa, en el que se encuentren registrado y transmitido sin distorsión la información básica de las actividades.

1.3 ALCANCE:

Por medio de la presente investigación se desea solventar las debilidades existentes en cuanto al descontrol que se genera por la falta de un Manual de procedimientos y normas, debido a que la Gerencia de administración y servicios específicamente en la coordinación de servicios generales, unidad de servicios actualmente no posee dicho manual donde este plasmado el funcionamiento y descripción de actividades que se ejecutan diariamente.

Por tanto se hará la optimización en la Unidad de Servicios Generales, en cuanto los Servicios de mensajería y correspondencia, Traslado de personal, Seguridad Física, uso, Control y mantenimiento de vehículos. Teniendo en cuenta ello implicará:

- Identificación de cada uno de los funcionamientos y actividades dentro de la unidad ya mencionada
- Elaborar procedimientos para cada uno de los servicios que presta la unidad de servicios interna y externamente.

1.4 DELIMITACIÓN:

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa CVG Internacional, específicamente en la Gerencia de administración y Servicios, coordinación de Servicios Generales, unidad de Servicios Generales exactamente.

1.5 LIMITACIÓN:

La investigación esta dirigida a la realización de un manual de procedimientos en la Coordinación de servicios generales - Unidad de Servicios Generales, por tanto, al no existir un manual, el trabajo a realizar debe ser más detallado y genera mucho más tiempo en la elaboración.

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

En un mercado tan competitivo como el actual, las organizaciones deben tener un lineamiento en general internamente de las normas y procedimientos que deberán llevar a cabo cada una de las Gerencias comprendida por las distintas unidades que la conformen. Por otra parte las normativas, políticas y procedimiento a nivel mundial han resultado eficaces para el desarrollo continuo de las mismas. Por ello las empresas deben implementar y tener manual es decir, un sustento en cuanto la

realización del funcionamiento y actividades dentro de cada unidad y que a su vez cree un clima organizacional optimo en la empresa, ya que mediante este proceso es mas fácil para el personal que labora ejecutar sus roles o actividades sin generar un descontrol.

Por tal razón, es necesario y fundamental crear en la unidad de servicios y mantenimiento de CVG internacional un manual de procedimientos que facilite el trabajo, en el que optimice a su vez la labor que se realice, mediante las descripciones de actividades, las normativas estrictas que deben cumplirse, el cual fortalecerá el desarrollo continuo de esta unidad que brinda los servicios interno y externos de la empresa para demostrar mayor solidez y menos debilidad.

La realización del manual de procedimientos constituye fundamentalmente un gran aporte para la coordinación de servicios generales, Unidad de servicios Generales, ya que es de gran ayuda para cada uno de los servicios que presta dentro de la empresa tanto interna como externamente, debido a que no existe y es esencial su elaboración, que de esta manera cubriría con las necesidades de tener un documento que muestre cada una de las actividades que se generan diariamente, es decir que es de suma importancia la realización del manual que sea puntual, claro y preciso.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un manual de procedimientos y normas en la Gerencia de administración y servicios específicamente en la coordinación de servicios generales de CVG Internacional.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.- Caracterizar, los procesos y actividades que lleva a cabo la Unidad de Servicios Generales.
- 2.- Analizar, detalladamente cada uno de los aspectos a considerar para la elaboración de los manuales de procedimientos, de acuerdo a la norma ISO 9001-2008.
- 3.- Identificar, el funcionamiento de cada uno de los servicios que corresponden a los servicios de mensajería, trámites del traslado de personal, Seguridad física y uso, control y mantenimiento de vehículos en la Unidad De servicios Generales.
- 4.- Caracterizar, el trabajo que se ejecuta diariamente, en cuanto a cada uno de los servicios que requieren las unidades internas y externas de la empresa.
5. Realizar, un seguimiento en cuanto las actividades que maneja los servicios de mensajería y correspondencia para la ejecución de los procedimientos en la unidad de servicios.

6.- Efectuar, los correspondientes procedimientos referentes a los servicios de traslado de personal en la unidad de servicios generales.

7.- Formular, procedimientos en cuanto al control del proceso de la seguridad física de la empresa que lleva a cabo el coordinador de servicios Generales.

8.- Crear, con respecto al uso, control y mantenimiento de vehículos procedimientos para el cuidado y buen estado de dichos automóviles que responsabilice y mantenga un control.

9.- Elaborar diagramas de Flujos informativos de los Procedimientos correspondientes al Servicio de mensajería, Traslado de Personal, Control del Proceso de Seguridad Física y Uso, control y mantenimiento de vehículos.

10.- Conformar los Cuatro Procedimientos que se desglosan en Servicio de Mensajería, Traslado de personal, Control del Proceso de Seguridad Física y uso, control, mantenimiento de vehículos que corresponden a la Coordinación de Servicios Generales, Unidad de Servicios Generales.

CAPÍTULO II

MARCO EMPRESARIAL

El desarrollo de este capítulo expone la información correspondiente a las generalidades de la empresa, reseña histórica, ubicación geográfica, misión, visión de la empresa entre otros puntos que enmarcan contenido referente a la empresa.

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

CVG Internacional ofrece servicios de comercio nacional e internacional, telecomunicaciones, estudios de investigación de mercado, coordinación, consecución de negocios, operaciones comerciales y financieras en un marco geográfico global, con ética y calidad que garanticen resultados beneficiosos a sus clientes, accionistas y trabajadores. De igual manera, presta apoyo institucional, en ventas de excedentes industriales, así como la representación comercial de productos foráneos en Venezuela.

CVG Internacional, empresa tutelada por la corporación venezolana de Guayana y adscrita al ministerio del poder popular para las industrias básicas y minería, hoy consolidada como líder en logística comercial y tecnología de información del estado venezolano, tiene su primer hito histórico a raíz de la nacionalización de la industria del mineral del hierro en 1976, gestionando su comercialización en los mercados internos. En 1978 se encamina hacia la diversidad de sus operaciones, ampliando su ámbito de gestión con la realización de las compras y ventas internacionales de la corporación venezolana de Guayana y sus empresas tuteladas.

Con filiales que hacen presencia en Europa (CVG Internacional Filial Europea, S.L) y América del norte (CVG Internacional América Inc.,) CVG Internacional se integra como una sólida estructura fortalecida con sus brazos ejecutores, su sede principal en Ciudad Guayana es el eje

Central de operaciones comerciales y logística y con el apoyo de la oficina en la Ciudad Caracas asegurando la gestión de forma oportuna, confiable, eficiente y rentable.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1975 el Estado Venezolano decreta la nacionalización de la industria del mineral de hierro, creándose en enero de 1976 la Ferrominera Orinoco (FMO). Para gestionar la venta del mineral de hierro en el exterior, establece en Londres un Departamento de ventas, bajo la asesoría y en las oficinas de la US Steel Internacional.

Al finalizar el contrato de asesoría con la U.S Steel, la Corporación Venezolana de Guayana (CVG.), en lugar de crear una empresa exclusiva para la venta de mineral de hierro, decide que lo más conveniente es constituir un órgano que gestione las compras y ventas internacionales para todas las empresas filiales de la CVG. Así nace en 1978 CVG. Internacional (INTERC.V.G), con sucursal en Londres y posteriormente una filial en Nueva York, constituyéndose CVG Internacional América INC.

A partir del año 1980 se incrementan notablemente las operaciones de CVG Internacional, C.A.; luego, en junio de 1985 con la Resolución N° 066 y en octubre de 1986 con las Directrices y Lineamientos, emanados de la Corporación Venezolana de Guayana, se redefine el rol de empresa,

ampliando sustancialmente su radio de acción, ya no sólo para las empresas del grupo CVG sino para otros organismos públicos y privados. Por esta razón en el mismo año 1985, se decide establecer en Caracas la oficina central de INTERC.V.G, abrir oficinas en Bogotá y Hong Kong con una división en Tokio y una sucursal de CVG en NE Jersey, a los fines de penetrar nuevos mercados.

Posteriormente, en 1987 se abre una oficina en Dusseldorf (Alemania Federal) y en 1988 se establecen oficinas en Beijing (República Popular de China), Río de Janeiro (Brasil) y Miami (Estados Unidos). Con la apertura de estas oficinas se pretendía cubrir parte del mercado asiático, la costa sureste de los Estados Unidos y Sur América.

En el año 1990 se muda la oficina central de INTERC.V.G a Puerto Ordaz, como parte de un proceso de reorganización iniciado. A través de los años se ha modificado la estructura de la organización y actualmente los centros operativos se encuentran en Miami (EE.UU.) (Oficina Central de CVGIA) y otra en Madrid (España).

2.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

CVG Internacional, C.A. (INTERCVG) con sede en Ciudad Guayana, se constituye formalmente como empresa, domiciliada en La Jurisdicción del Distrito Caroni del Estado Bolívar, Venezuela, se encuentra ubicada en Puerto Ordaz sector Alta Vista, Carrera Guri c/calle Aro, Torre Alférez, Pb. Local 4. (Ver figura N° 1).

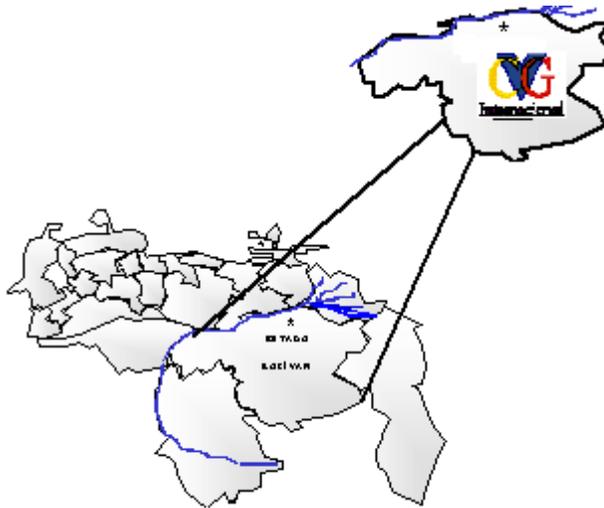


Figura N° 1: Ubicación geográfica de CVG. Internacional

Fuente: (Intranet CVG Internacional 2012)

2.4 MISIÓN DE LA EMPRESA

Suministrar servicios de Procura Internacional, Logística Comercial, Tecnología de Información y Asistencia Técnica en forma eficiente, que garanticen la calidad de vida de nuestros trabajadores y que satisfagan los requerimientos de las Empresas Tuteladas por CVG, Organismos Públicos y demás Entes de Cooperación impulsados por el Ejecutivo Nacional, promoviendo las alianzas multipolares, la economía y el desarrollo social.

2.5 VISIÓN DE LA EMPRESA

Ser la Empresa líder en Logística Comercial del modelo Productivo Socialista.

2.6 POLÍTICAS DE CALIDAD

Es política de la calidad de CVG INTERNACIONAL, C.A. fomentar en conjunto con sus trabajadores las alianzas multipolares, el desarrollo económico y social del país, involucrando a las comunidades a través del suministro de Servicios de Logística y Tecnología de Información en forma eficiente, mediante un proceso de mejoramiento continuó, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, accionistas, comunidad y trabajadores.

Objetivos de la Calidad

- Promover la economía social.
- Promover el desarrollo social de la comunidad.
- Favorecer alianzas para el crecimiento económico y social equilibrado.
- Mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Incrementar la participación en el mercado.
- Implementar y mantener un sistema de Gestión de la Calidad.

2.7 PRINCIPIOS Y VALORES

Valores

- Lealtad
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso

- Ética
- Integridad

Principios

- Solidaridad
- Sustentabilidad
- Cooperación
- Complementariedad
- Reciprocidad

2.8 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La organización de CVG. Internacional, C.A., es de tipo estructural, lo cual consiste en representar las unidades organizacionales y sus relaciones. Está representada a través de un organigrama vertical que refleja con toda fidelidad una pirámide jerárquica. En esta estructura, la Junta Directiva representa la máxima autoridad de la institución, ésta a su vez tiene bajo su dirección a la Presidencia, ésta última tiene como apoyo una Coordinación de Planificación y Presupuesto, Auditoría Interna, la Consultoría Jurídica, Jefe de la Sucursal Caracas, al mismo tiempo tiene bajo su dirección seis

Gerencias a saber: Gerencia de Comercialización, Gerencia de Administración, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Sistema y Telecomunicaciones, Gerencia de Nuevos Negocios y Proyectos, Gerencia de Desarrollo Social. (Ver figura 2).

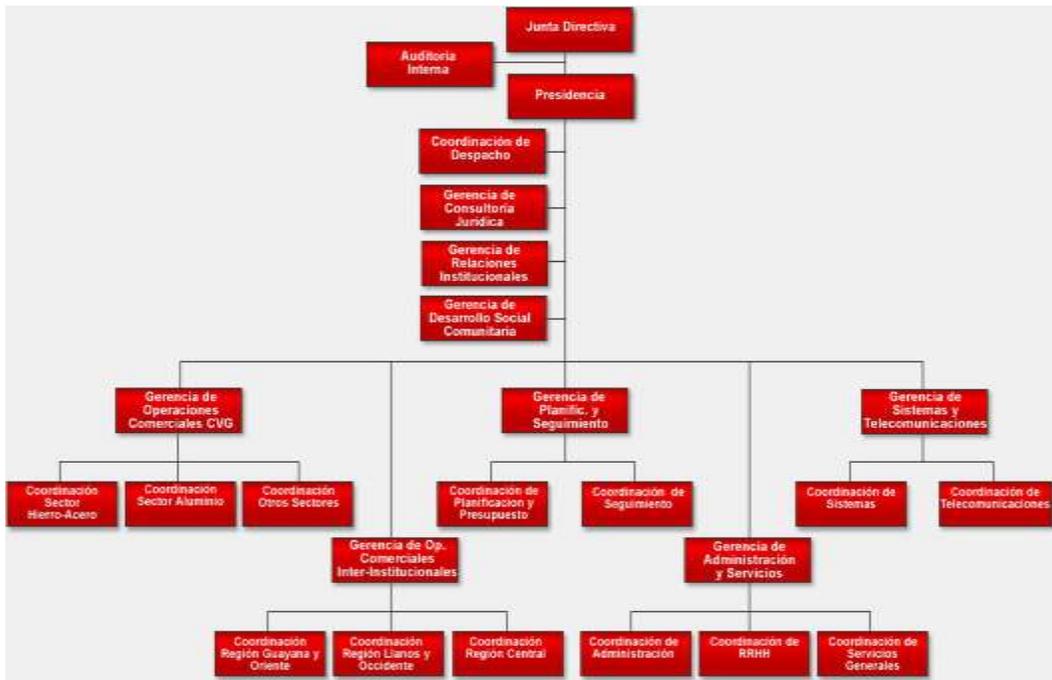


Figura 2: Estructura Organizativa de CVG Internacional

Fuente: (Intranet CVG Internacional)

2.9 DESCRIPCIÓN DE LAS GERENCIAS QUE CONFORMAN CVG INTERNACIONAL.

- **Gerencia. Administración**

Objetivo:

Participar en la formulación, ejecución y control de presupuesto de ingresos y gastos, la procura de bienes y materiales, los servicios para el mantenimiento de los activos, la programación de pagos, y cancelación de las obligaciones con los proveedores, la gestión tributaria, la preparación de la información financiera y contable de la compañía.

- **Gerencia Comercialización**

Objetivo:

Coordinar y controla las operaciones correspondientes a los procesos de procura internacional y logística comercial para la Corporación Venezolana de Guayana y sus empresas tuteladas, de acuerdo a las políticas y directrices establecidas por CVG Internacional C.A, a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

- **Gerencia Desarrollo Social**

Objetivo:

Promover y ejecutar acciones que respondan a las necesidades de la comunidad en función a los proyectos sociales y de desarrollo endógeno en cumplimiento a los lineamientos del Ejecutivo Nacional, de la Corporación Venezolana de Guayana y del Presidente de CVG Internacional.

- **Gerencia. Nuevos Negocios**

Objetivo:

Coordinar y controla las operaciones correspondientes a los procesos de procura internacional y logística comercial para los organismos del sector

público: gobernaciones, alcaldías, ministerios y otros entes de cooperación del ejecutivo nacional, así como pequeñas y medianas industrias de acuerdo a las políticas y directrices establecidas por CVG Internacional, a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

- **Gerencia. Planificación y Presupuesto**

Objetivo:

Planificar, evaluar y controlar los procesos referidos a la planificación estratégica y operativa de la organización, la formulación presupuestaria y el control de gestión de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección, en cumplimiento de las políticas y objetivos así como el ordenamiento legal vigente en la materia.

- **Gerencia. Recursos Humanos**

Objetivo:

Asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas en materia de reclutamiento, remuneración, adiestramiento y desarrollo de los recursos humanos como también proporcionar un clima laboral satisfactorio que contribuya a la productividad de la empresa mediante la planificación,

coordinación y control de las evaluaciones del subsistema y proceso de personal.

- **Gerencia. Sistemas y Telecomunicaciones**

Objetivo:

Contribuir con los procesos de disponibilidad y utilización tecnológica, mediante la planificación, desarrollo e implantación de sistemas de procesamiento electrónico de información y telecomunicaciones, así como para la realización de estudios dirigidos a recomendar y formar estrategias en cuanto al uso de nuevas tecnologías, para CVG Internacional y sus oficinas en el exterior.

2.10 UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITA A LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

1. Visión de la unidad de Servicios Generales

Ser una Unidad modelo en lo relativo al mantenimiento de equipos, infraestructura y vehículos para todas las unidades y dependencias de CVGIN, con criterios de eficacia y de esta manera contribuir para ser una empresa líder basada en el modelo productivo socialista.

2. Misión de la Unidad de Servicios Generales

Proporcionar mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de las entidades y dependencias, a través del cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, a efecto de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio

3. Procesos

- Planificación, Seguimiento y control del mantenimiento Preventivo de los equipos, Instalaciones y Vehículos.
- Tramitación de las solicitudes de traslado
- Recepción, Envío y Entrega de Correspondencia.
- Atención y Direccionamiento del personal y público en general que acude a la empresa a sus distintas áreas.
- Control de la Seguridad Física

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de este capítulo se expone la recopilación de información referente a la revisión literaria, a su vez se presentan las definiciones de términos clave y bases legales que enmarcan al estudio.

3.1 BASES TEÓRICAS

3.1.1 Los Procedimientos

Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo. El método detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida.

Tanto los procedimientos como los métodos están íntimamente ligados. Los primeros determinan el orden lógico que se debe seguir en una serie de actividades; y los métodos, indican como efectuar dichas actividades. Los procedimientos son importantes porque determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueve la eficiencia y especialización; delimitan responsabilidades y evitan duplicidades; determinan como deben ejecutarse las actividades, y también cuando y quien debe realizarlas; son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

Lineamientos para la implantación de procedimientos

- ✓ Al establecerlos, que se adecuen a situaciones reales y Factibles.
- ✓ Deben adecuarse a las necesidades y características de cada área.
- ✓ Deben ser accesibles y fáciles de interpretar.
- ✓ Deben ser estables, los cambios continuos confunden al personal.

- ✓ Evitar la automatización del personal.
- ✓ La supervisión no debe ser rigurosa.
- ✓ No deben ser demasiado rígidos.
- ✓ Previamente a su aplicación, se debe capacitar al personal.
- ✓ Representarse gráficamente.
- ✓ Revisarlos periódicamente.

3.1.2 Manuales

Son documentos detallados, que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

Ventajas del uso de los manuales

1.- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.

2.- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada

momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.

3.- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.

4.- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

5.- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.

6.- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.

7.-Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados

8.- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.

9.- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.

10.- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.

11.- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

12.- Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

Importancia de los manuales

- Uniforman y controlan el cumplimiento de funciones.
- Delimitan las actividades, responsabilidad y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados.
- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.

Limitaciones de los Manuales

a. Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.

b. Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.

c. No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales.

d. Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.

e. Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.

Clasificación general de los Manuales en el ámbito administrativo

De acuerdo a la visión estratégica utilizada mayormente por las organizaciones de Venezuela, se presentan ocho (08) tipos de manuales de aplicación organizacional, los cuales son:

1. Manual de Organización
2. Manual de Políticas
3. Manual de Procedimientos y Normas
4. Manual de Gestión de la Calidad
5. Manual de Gestión Integral
6. Manual del Especialista
7. Manual del Empleado
8. Manual de Propósito Múltiple

3.1.3 Manual de Procedimientos

Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre

políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Ventajas de los Manuales de Procedimientos

- ✓ Aumentan la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Ayudan a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ✓ Construyen una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Determinan en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilitan las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ✓ Intervienen en la consulta de todo el personal.
- ✓ Permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a

descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- ✓ Permiten que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Sirven para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✓ Sirven para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Uniforman y controlan el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Utilidad de los Manuales de Procedimientos

Se puede apreciar desde tres criterios o perspectivas diferentes (Ver figura 3).

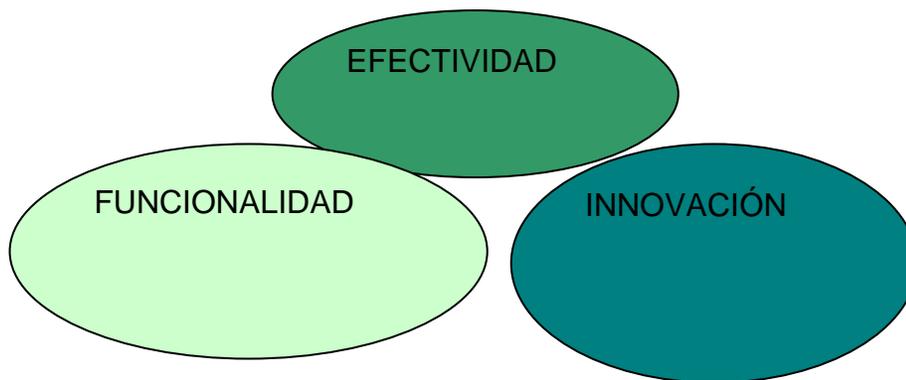


Figura 3: Componentes de la Utilidad de los manuales de Procedimientos.

Fuente: (Elaboración propia).

Funcionalidad:

- Permiten conocer el funcionamiento de las Unidades Administrativas, por lo que respecta a descripción de tareas y puestos responsables de su ejecución.
- Uniforman y controlan el cumplimiento de las actividades.
- Evitan cambios arbitrarios en la ejecución de actividades.
- Auxilian en la inducción y en la capacitación del personal.
- Facilitan las labores de auditoria.

Efectividad:

- Aumentan la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Colaboran en la coordinación de actividades.

Innovación:

- Sirven para el análisis de los procedimientos de un sistema.
- Forma una base para el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Son de utilidad en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de innovación y mejora.

3.1.4 Diagramas de Flujo (Flujogramas)

Se conceptualiza de forma sencilla como la representación grafica que muestra la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento. Chiavenato (1993) menciona que el diagrama de flujo es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples y tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

Ventajas

- Mayor simplificación del trabajo.
- Determinar la posibilidad de combinar o readaptar la secuencia de las operaciones.
- Mejorar alguna operación combinándola con otra parte del proceso.
- Eliminar demoras.
- Una mejor distribución de la planta.

Tipos de diagramas de procedimiento

- Gráfica de flujo de operaciones.
- Gráficas esquemáticas de flujo.
- Gráfica de ubicación de equipo.
- Gráfica de flujo de formas.

Secuencia para elaborar un diagrama de flujo de procedimiento

- Escoger el procedimiento por realizar.
- Determinar las técnicas analíticas que habrán de utilizarse.
- Analizar el trabajo.
- Hacer una lista de la forma como se va a realizar el trabajo.
- Establecer el procedimiento más factible.
- Presentar la propuesta.
- Preparar instrucciones.
- Implantar el nuevo procedimiento.
- Observar el procedimiento implantado.
- Preparar una guía de logros.
- Llevar registros adecuados de realización.
-

Conveniencias de elaboración de un diagrama de flujo

- a. El formato o esqueleto del flujograma debe dividirse en partes que representan a los departamentos, secciones o dependencias involucradas en el procedimiento. Cada departamento o sección debe mostrarse una sola vez en el flujograma y en el mismo orden o secuencia cronológica de su aparición en el procedimiento que se describe de izquierda a derecha.

- b. Mostrar una misma dependencia más de una vez en el flujograma aun cuando las acciones del procedimiento regresen a la misma.

- c. Las líneas indicadoras del flujograma deben ser más delgadas que las líneas divisorias del formato, rectas y angulares, dotadas de flechas en sus extremos terminales.

- d. Cada paso o acción del procedimiento debe enumerarse con claridad y describirse brevemente con muy pocas palabras.

- e. Cuando algún documento queda retenido en alguna dependencia del flujograma se indica según sea archivado: definitivamente, temporalmente o retenido por algunos días ("D"), horas ("O") o minutos (').

- f. Cuando hay que destruir algún documento luego de ser utilizado en el procedimiento se indica con una (X) grande.

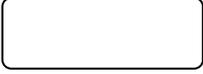
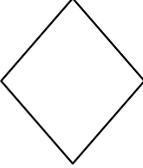
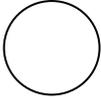
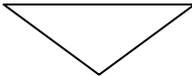
- g. Cuando en el procedimiento algún documento da origen a otro se indicará en el flujograma mediante una flecha interrumpida.

- h. Al igual que vimos en los organigramas en los flujogramas cuando varias líneas se entrecruzan sin tener relación se indica mediante una inflexión en cualquiera de ellas.

i. Siempre resultará mejor que el flujograma se muestre en una sola hoja, pero cuando en su extensión se tenga que continuar en otra página, se señala mediante un símbolo cualquiera dentro de un círculo, en la página donde se interrumpe y el mismo que suele llamarse conector se colocará en otra página como sigue.

Simbología general de los diagramas de flujo

Tabla Nº 1: Simbología Básica para elaborar Flujogramas de Procedimientos.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento: describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo
	FLUJO: puede ser acción o lugar, se escribe dentro del símbolo la palabra "inicio o final"
	FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	DECISIÓN O ALTERNATIVA: indica un punto dentro del flujo en que son posibles varias alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.
	CONECTOR DE OPERACIÓN: representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que Continúa el diagrama de flujo.
	ARCHIVO: representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	ARCHIVO TEMPORAL: Representa la guarda o almacenamiento de documentos de manera temporal.

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Definición de Términos Básicos

En relación al tema desarrollado por la investigación, se definen los siguientes términos, los cuales pueden ser generales o acordes a las normativas internas de la empresa.

Actividad

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

Documento

Del latín documentum, un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo.

Formulario

Un formulario es un documento con espacios (campos) en donde se pueden escribir o seleccionar opciones. Cada campo tiene un objetivo, por ejemplo, el campo "Nombre" se espera que sea llenado con un nombre, el campo "año de nacimiento", se espera que sea llenado con un número válido para un año, etc.

Manuales

Son documentos detallados, que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

Mensajería

Servicio de reparto de cartas y paquetes urgentes, generalmente dentro de una misma ciudad.

Procedimientos

Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de Actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo. El método detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida.

Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Servicio

Se refiere a la actividad organizativa que presta o realiza una persona jurídica y/o natural con el fin de satisfacer determinadas necesidades, proyecto, estudio o actividad.

Solicitud

Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien. Documento de origen interno, emitido de forma autorizada a través de cada una de las unidades que requieren del servicio de mensajería.

SVG

Siglas que definen Servicios Generales

Usuario

Define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se explica el diseño metodológico utilizado para el desarrollo del estudio a través de la definición del tipo de investigación realizada, la muestra con la que se trabajó y los instrumentos usados. Por último se expone el procedimiento desarrollado para realizar el estudio en la Coordinación de Servicios Generales – Unidad de Servicios Generales, para su posterior documentación y conformación del Procedimiento.

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es importante tener una visión clara de cómo se realizó el estudio, por ello de acuerdo a los diferentes tipos de investigación, se consideraron como los más acertados al objetivo general los siguientes:

Primeramente dado el enfoque propuesto por el objetivo general, la investigación es No Experimental, De tipo documental, de campo y descriptiva, ello debido a que no se provocó ninguna situación de acuerdo a una manipulación deliberada de variables experimentales, sino que se observó y evaluó la situación actual para luego analizar y/o describir los hechos.

Además de esto se tiene que según la estrategia de recolección de información, es una investigación documental y de campo, ya que la información necesaria para el desarrollo investigativo se obtuvo al presente y directamente en el sitio donde era generada, en este caso en la unidad de gestión de la calidad, facilito toda la documentación necesaria para la

realización de los procedimientos cometidos. En tal sentido, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2006) indica que “Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad... Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios” (p. 18).

Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2002) manifiestan que una investigación descriptiva “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos... trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (p. 46), de acuerdo a esto, el estudio efectuado es descriptivo, ya que su propósito es describir, registrar y analizar las posibles situaciones de trabajo relacionadas, con cada uno de los servicios que requieren las distintas unidades tanto interna como externamente en la empresa con el fin de establecer un control a lo que refiere fijar las actividades diarias y las normativas que deben establecerse en la unidad de Servicios Generales.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Definir la población y la muestra que será objeto de estudio resulta en un elemento importante y primordial para el logro de los objetivos planteados, por tanto se conoce que:

SÁNCHEZ (1998) determinó que “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan y a los elementos o unidades (personas, instituciones o casas) a los cuales se refiere la investigación.” (9).

Por tanto, para fines de la investigación la población objeto de estudio en las instalaciones de la empresa es la Coordinación de Servicios Generales y compras internas, donde se ejecuta el trabajo que corresponde a los servicios solicitados por las unidades internas y solicitudes externas de la empresa.

La muestra es definida por SABINO (2000) como: **“una parte de ese todo que llamamos universo y que sirve para representarlo.” p(10).**

Para propósitos de la muestra, esta comprendida por la coordinación de Servicios Generales - unidad de servicios generales los cuales mediante los instrumentos y herramientas de recolección de datos (entrevistas) suministraron la data necesaria y suficiente para el desarrollo oportuno del estudio.

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Considerando lo mencionado por Hurtado de B. (2007) se tiene que las técnicas de recolección de datos están directamente relacionadas con los instrumentos. A través de éstas se logra determinar el cómo se va a recabar la información necesaria para el logro de los objetivos y qué instrumentos son los más apropiados.

De modo que para la realización de este estudio, se estimó como técnica de recolección de datos más apropiada a la Observación Directa, dado que fue necesaria la observación de cómo se llevaban a cabo las actividades y operaciones diarias, en donde se enmarca el trabajo. De igual forma permitió el diagnóstico de la realidad vivida por la unidad de Servicios Generales, durante el lapso de la práctica profesional.

De acuerdo a esto, en el estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos e información:

1. Entrevistas no estructuradas y encuestas estructuradas

Se realizaron entrevistas y encuestas al personal de la Unidad de Servicios Generales y al coordinador encargado, involucrados de forma inmediata a la fuente de información.

Las entrevistas se efectuaron en base a la necesidad de información para la formulación y documentación de los procedimientos mientras que las encuestas se llevaron a cabo con el fin de desarrollar un mejor conocimiento de la situación actual por parte del investigador, permitiendo esto un análisis de la incidencia y gravedad de la problemática en el entorno de trabajo.

2. Análisis Documental Bibliográfico

Se consultaron libros y trabajos publicados relacionados con la teoría básica y metodología de trabajo aplicadas en los procedimientos de trabajo. El análisis de estos documentos tuvo por finalidad realizar un estudio más profundo de la información recogida en las entrevistas.

3. Análisis Informes Internos de CVG Internacional

Se analizaron documentos relacionados con los procedimientos que se han ejecutado en cada una de las áreas de la empresa, También se estudiaron los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de CVG Internacional, esto con la finalidad de adquirir la técnica necesaria para una documentación efectiva.

4. Herramientas Computacionales

En referencia a las herramientas computacionales se mantuvo el uso continuo de los Paquetes Office, ambiente Windows. Se utilizó el intranet de la empresa para la recolección de información requerida.

5. Recursos Utilizados

a) Recursos Físicos

- Block de Notas
- Bolígrafos
- Computadoras
- Fotocopiadoras
- Hojas Papel Tamaño Carta
- Impresoras
- Lápices
- Teléfonos
- Cámara Fotográfica.

b) Recursos Humanos

- Un asesor industrial: Ingeniero Industrial.
- Un asesor académico: Ingeniero Industrial.
- Personal de la Unidad de Servicios Generales

4.4 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.

El procedimiento que se utilizó para lograr el propósito de la investigación se muestra a continuación:

1.- Revisión, de los documentos y referencias bibliográficas concernientes a la información que maneja la unidad de servicios Generales, además las Normas ISO 9001-2008 que apliquen para la realización de normas y procedimientos.

2.- Revisión y estudio de los Sistemas de Gestión de la Calidad de CVG Internacional, lineamientos internos, entre otros.

3.- Consulta al Sistema de Gestión de Calidad de CVG Internacional, con la finalidad de adquirir la reglamentación acerca de la elaboración de manuales y procedimientos de trabajo.

4.- Se obtuvieron entrevistas con el personal encargado de las actividades que se ejecutan diariamente. Para obtener toda la información necesaria referente a las actividades y funcionamiento respectivo que realiza la unidad de servicios.

5.- Se detallo, evaluó, y analizo cada uno de los servicios que lleva a cabo la Coordinación de servicios Generales Y compras internas – Unidad de servicios de la empresa.

6.- Se procedió a la elaboración de objetivos para la creación de procedimientos.

7.- Se procedió, a la elaboración de procedimientos en la Coordinación de Servicios Generales y compras internas - Unidad de Servicios, para los servicios de mensajería, traslado de personal, seguridad física y vehículos.

8.- Por ultimo, se conformaron los manuales de Procedimientos que se desglosan en Gestión al Servicio de mensajería, traslado de personal, Control del proceso de Seguridad Física, Uso, Control y mantenimiento de vehículos respectivamente.

CAPÍTULO V

SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se muestra la realidad en la que se encuentra la Unidad de Servicios Generales el cual esta comprendido por un diagnóstico, elaboración del diagrama causa efecto y por ultimo un análisis FODA.

5.1 DIAGNÓSTICO

La unidad de Servicios Generales esta encargada de realizar los procesos inherentes a la planificación, seguimiento y control del mantenimiento preventivo de equipos, instalaciones y vehículos, como también de la tramitación de las solicitudes de traslados, de la recepción, envío y entrega de la correspondencia, y además de el direccionamiento del personal y publico en general que acude a la empresa a sus distintas áreas, y por ultimo de llevar el control de la seguridad física. A lo que refiere Servicio de mensajería, traslado de personal, el uso control de vehículos y seguridad física, surge la necesidad de estandarizar ciertos procedimientos, para lograr un control de las actividades diarias en cada uno de los procesos que maneja la unidad, que a su vez cree un clima organizacional optimo en la empresa y se establezcan ciertas normativas que sean implementadas y facilite el trabajo que se lleva a cabo.

Uno de los servicios que ofrece la unidad de servicios generales es Servicio de mensajería en el cual las distintas unidades internas adscritas a CVG Internacional requieren su atención y es llevado a cabo mediante una solicitud que puede ser para envíos, entrega y recepción de mensajería tanto interno como externo, de tal forma es necesario implementar un documento que establezca procedimientos y normativas para obtener un eficiente servicio que cumpla con los distintas solicitudes requeridas.

El Servicio de traslado personal, atiende las necesidades de las distintas unidades adscritas a la empresa, que realizan su respectiva solicitud y que sin duda requieren del servicio, se debe describir las normativas que deben cumplir las diferentes unidades para emitir la solicitud de traslados fuera de la empresa y procedimientos en cuanto a las actividades que debe realizar el personal encargado de llevar a cabo el traslado.

La Coordinación de Servicios Generales tiene como responsabilidad, específicamente el coordinador de llevar el control en cuanto la seguridad física de las instalaciones de la Empresa, en tener un respectivo seguimiento, chequeo, monitoreo de cámaras y el trabajo de activar y desactivar ficha de ingreso de un empleado, este proceso facilita a recursos humanos, la gerencia o presidencia en caso de solicitar algún registro de eventualidades ya sea de un empleado o de cámaras. Todo esto conlleva a la realización de procedimientos ya que igual que los dos temas anteriores abordados no existe dicho documento.

La unidad de Servicios Generales es responsable de dar lugar al buen uso, mantenimiento y control de los vehículos ya que estos son utilizados para cada una de las actividades que son generadas en la unidad referentes a los servicios de mensajería, traslado de personal, y otras inherentes a la empresa, debido a lo explicado se necesita establecer normas que otorgue responsabilidades en cuanto a los conductores y el buen uso que debe obtenerse y el chequeo diario que debe llevarse a cabo.

Con respecto al proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, que es utilizado dentro de la organización, que contiene los requisitos fundamentales para gestionar la documentación en la empresa fue tomado en cuenta como base fundamental para la elaboración

del manual de procedimientos y para generar el documento como tal, de manera que cumpliera con todas las exigencias que implican su realización, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad de CVG Internacional. Esto conlleva al mejoramiento de la calidad y por ende se consigue la reducción del tiempo del proceso en que se realizan ciertas actividades, además de la satisfacción de llevar un control que cree un clima organizacional óptimo en la Unidad.

5.2 ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

Existen diversos factores que inciden de manera directa en el buen desarrollo, En el servicio que presta y lleva a cabo la Coordinación de Servicios Generales - Unidad de Servicios por tal motivo, a través de el Diagrama Causa - Efecto se persigue apreciar con claridad las relaciones entre el problema (deficiencia en el servicio de la Coordinación de Servicios Generales) y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que éste ocurra. (Ver figura N° 4).

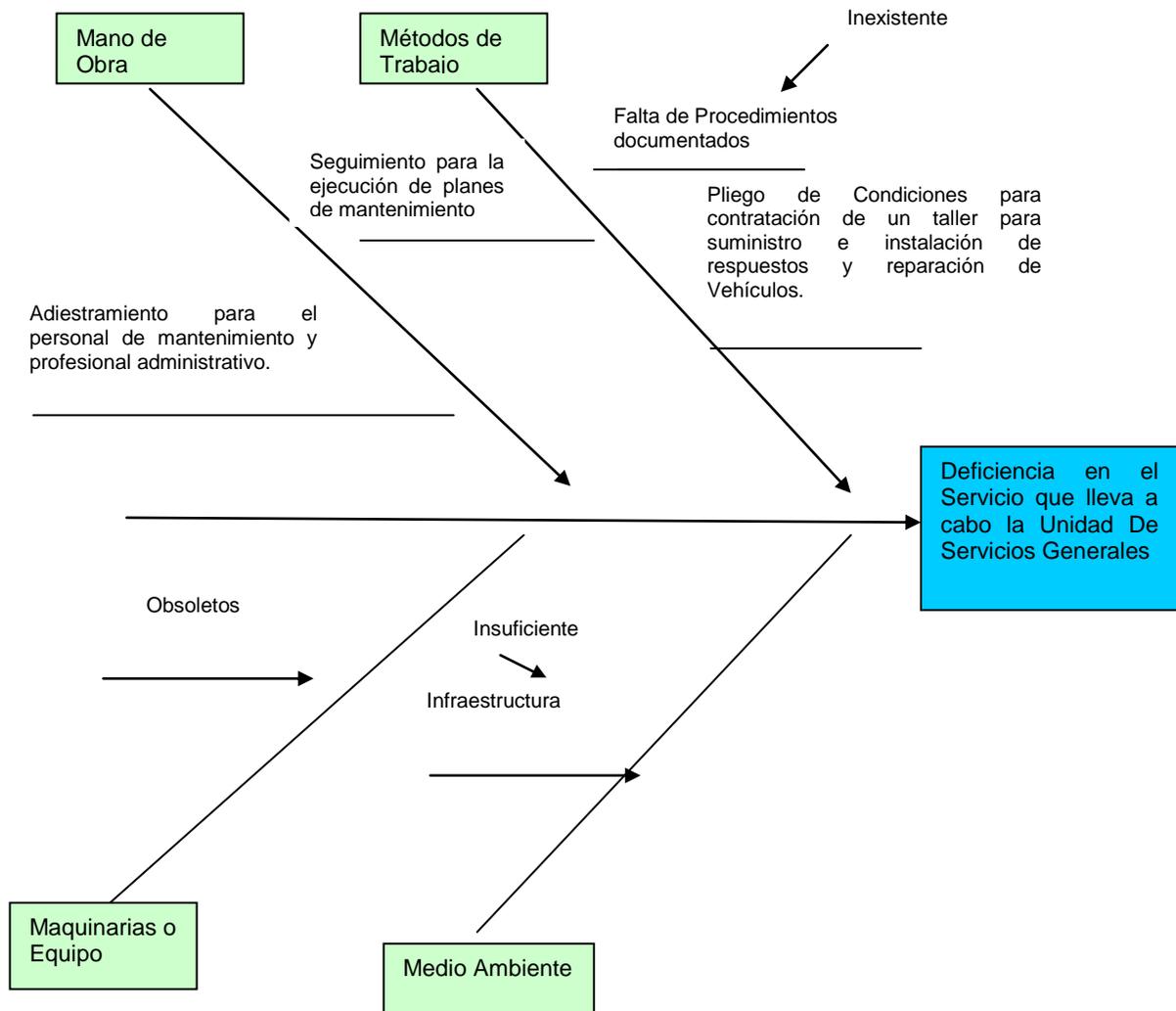


Figura N°: 4 Diagrama causa Efecto

Fuente: Elaboración Propia

5.3 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA

Para elaborar la matriz FODA, se debe estudiar tanto el contexto interno como externo, de tal manera que se puedan diseñar estrategias orientadas a producir un buen ajuste entre la capacidad de recursos de la empresa y su situación externa.

Análisis del contexto Interno:

- **Fortalezas (F):**

1.- Adaptabilidad del Servicio a las necesidades que requieren las distintas unidades adscritas a la empresa.

2.- Acceso directo al mantenimiento en las instalaciones permitiendo mantener la infraestructura en buen estado.

3.- Relación sólida con los mejores proveedores enfocados en ganar- ganar, para el suministro de materiales de limpieza, proveeduría, mantenimiento de aires acondicionados, y para reparación, repuesto de vehículos.

4.- Atención a las distintas Unidades que requieran de servicio de mensajería, traslados de personal.

5.- Acceso al control de monitoreo de cámaras dentro de todas las instalaciones de la empresa, permitiendo el chequeo diario de las novedades que se presenten.

Debilidades (D):

- 1.- Infraestructura insuficiente.
- 2.- Falta de adiestramiento al personal de mantenimiento y profesional administrativo.
- 3.- Falta de un manual de procedimientos documentados que establezca las actividades y normativas que deben cumplirse dentro de la unidad.
- 4.- Pliego de condiciones para la contratación de un taller que se encargue de la reparación y suministro de repuestos de los vehículos.
- 5.- Debe realizarse seguimientos para que se cumplan los planes de mantenimiento de infraestructura y vehículos.

Análisis Del Contexto Externo:

- **Oportunidades (O):**

- 1.- La exploración del mercado nacional, abren nuevas fronteras y de esta forma la empresa podrá salir beneficiada, al punto de obtener mejores precios, marcas, en general mejores productos.
- 2.- Las ventajas de obtener datos acerca del mercado así como los factores que influyen en la ejecución de órdenes de compra en lo que respecta el mantenimiento general de la infraestructura de la empresa, los materiales de limpieza, de proveeduría y vehículos.
- 3 .Implementación al Sistema de Gestión de la Calidad de documentos establecidos como manual de normas y procedimientos de la Unidad de Servicios Generales.
- 4.- Relaciones favorables con cada una de las unidades adscritas a la empresa lo cual requieren de un Servicio.

- **Amenazas (A):**

- 1.- Cambio de las necesidades de las distintas unidades o usuarios que soliciten un servicio.
- 2.- Proveedores que no cumplen con los requerimientos y tiempo de entrega.
- 3.- Disminución de ofertas por parte de proveedores.
- 4.- Falta de créditos con proveedores nacionales.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos del trabajo realizado, que comprende el procedimiento es decir lo que se obtuvo en cuanto al manual de procedimientos, un análisis de la elaboración del diagrama causa efecto, y por ultimo un estudio de la matriz FODA para el implemento de estrategias que fortalezcan a la Unidad en general.

6.1 PROCEDIMIENTO

Se elaboraron cuatro documentos denominados, Gestión para el Servicio de mensajería, Procedimientos para el traslado de personal, Seguridad Física y por ultimo Uso, Control y mantenimiento de Vehículos. El cual cumple con el formato general de CVG Internacional para los procedimientos donde indica debe poseer la siguiente estructura:

- Hoja de Aprobaciones
- Contenido o Índice
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Normas
- Procedimientos
- Registro de la calidad
- Flujogramas
- Anexos

El manual estará identificado con el código PRO-SVG 01 en conformidad con lo exigido por el Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de CVG Internacional, de éste se obtuvo que la identificación es lo siguiente:

a. **PRO.** Indica que el documento es un procedimiento de trabajo.

b. **SVG.** Indica el proceso o sub-proceso responsable del control del documento.

c. **006.** Correlativo que indica la secuencia de los procedimientos de ese proceso o sub-proceso.

Los documentos constan:

- Gestión de Servicio de mensajería 22 paginas
- Traslado de Personal 14 paginas
- Seguridad Física 15 paginas
- Uso, control y mantenimiento de Vehículos 23 paginas

En líneas generales, se puede mencionar que el procedimiento de Gestión del Servicio de Mensajería consta de:

- Ocho (8) términos claves.
- Trece (13) normas.
- Veinte (20) procedimientos.
- Un (1) Flujograma.
- Tres (3) anexos.

Procedimiento para el traslado de personal consta de:

- Siete (7) términos claves.
- Siete (7) normas.
- Doce (12) procedimientos.

- Un (1) Flujograma.
- Un (1) Anexo.

Procedimiento para el control del proceso de la Seguridad Física de la empresa Consta de:

- Ocho (8) términos claves.
- Diecisiete (17) normas.
- Doce (12) Procedimientos.
- Un (1) Flujograma.

Procedimiento para el uso, control y mantenimiento de los vehículos consta de:

- Seis (6) términos claves.
- Veinte dos (22) términos claves.
- Quince (15) procedimientos.
- Un (1) Flujograma.
- Un (1) Anexo.

6.2 ANALÍISIS DEL DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

Analizando el diagrama (Ver figura N° 4), se determinaron las causas que influyen en la deficiencia del servicio que lleva a cabo la Coordinación de Servicios Generales – Unidad de Servicios.

- **Métodos de Trabajo**

Con respecto a los métodos de trabajo, existe un descontrol en cuanto a las actividades que se realizan diariamente referente a las solicitudes de los distintos servicios que requieren las diferentes unidades esto se genera por no tener normativas y procedimientos establecidos ya que los usuarios hay que estar continuamente recordándole como se debe realizar una solicitud De igual manera, el personal que labora en la unidad necesita tener bien claro los procedimientos que debe cumplir diariamente. Es necesario igualmente llevar un seguimiento para que se cumplan los planes de mantenimientos que se debe cumplir la Unidad de Servicios Generales.

- **Mano de Obra**

Existe un escaso adiestramiento del personal de mantenimiento (Chóferes – mensajero y profesional administrativo) en la unidad de servicios Generales que es necesario para llevar a cabo un eficiente servicio dentro de la empresa.

- **Medio Ambiente**

Con el transcurrir del tiempo, la empresa ha ampliado su grupo de clientes así como también los servicios que ofrece; por tal motivo, el espacio físico resulta insuficiente para seguir creciendo y consolidándose como empresa prestadora de servicios.

- **Maquinarias o Equipos**

En cuanto a los equipos de computación, existe cierta obsolescencia en Muchos de ellos, lo que origina retrasos en el trabajo del personal, debido a que los computadores son requeridos para cada una de las actividades.

6.3 ANÁLISIS PARA LA REALIZACIÓN DE MATRIZ FODA.

Luego de analizar tanto el contexto interno como el externo, es recomendable que la Coordinación de Servicios Generales implemente las estrategias mencionadas en la matriz. Es importante que a corto plazo tomen en cuenta las estrategias FA, (Fortalezas Amenazas) pues a través de estas se puede comenzar a mejorar el proceso de Servicio que lleva a cabo la Unidad de Servicios. (Ver tabla N° 2).

Tabla N° 2: Matriz FODA

MATRIZ FODA		
<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>• Fortalezas (F):</p> <p>1.- Adaptabilidad del Servicio a las necesidades que requieren las distintas unidades</p> <p>2.- Acceso directo al mantenimiento en las instalaciones.</p> <p>3.- Relación sólida con los mejores proveedores enfocados en ganar-ganar.</p> <p>4.- Atención a las distintas Unidades.</p> <p>5.- Acceso al control de monitoreo de cámaras.</p>	<p>• Debilidades (D):</p> <p>1.- Infraestructura insuficiente.</p> <p>2.- Falta de adiestramiento al personal.</p> <p>3.- Falta de un manual de procedimientos documentados.</p> <p>4.- Pliego de condiciones para la contratación de un taller para los vehículos.</p> <p>5.- Debe realizarse seguimientos para que se cumplan los planes de mantenimiento.</p>
<p>• Oportunidades (O):</p> <p>1.- La exploración del mercado.</p> <p>2.- Las ventajas de obtener datos acerca de mercado.</p> <p>3 .Implementación al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>4.- Relaciones favorables con cada una de las unidades adscritas a la empresa.</p>	<p>FO</p>	<p>DO</p>
<p>• Amenazas (A):</p> <p>1.- Cambio de las necesidades de las distintas unidades o usuarios que soliciten un servicio.</p> <p>2.- Proveedores que no cumplen con los requerimientos y tiempo de entrega.</p> <p>3.- Disminución de ofertas por parte de proveedores.</p> <p>4.- Falta de créditos con proveedores nacionales</p>	<p>FA</p>	<p>DA</p>
	<p>-Mejorar la comunicación con usuarios y unidades que requieran de servicios.</p> <p>-Diversificar el mercado para obtener proveedores eficientes.</p> <p>-Medir el desempeño de la Unidad mensualmente para corregir fallas y así lograr la satisfacción.</p>	<p>-Agilizar el cambio de instalaciones para contar con una infraestructura y equipos de computación acordes al crecimiento de la empresa.</p> <p>-Promover la participación del personal para continuas reuniones donde se adiestre al personal.</p> <p>-Implementar documentos que establezcan procedimientos y normativas.</p>
	<p>-Realizar comunicados continuamente y llamados a las unidades para que cumplan con los procedimientos y tramites de solicitud de servicios.</p> <p>-Estar en contacto permanentemente con los proveedores.</p> <p>- Estar en la búsqueda continua de nuevos proveedores.</p>	<p>-Concentrar los esfuerzos en el mejoramiento del proceso, así como también en la satisfacción de las distintas unidades.</p> <p>-Desarrollar mecanismos en los cuales se lleve un control de los diferentes proveedores que pueden suministrar a tiempo lo que se solicite.</p> <p>-Registrar semanalmente las NO conformidades de los usuarios.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

Por medio de la observación directa y el trabajo de campo realizado, se pudieron elaborar los procedimientos utilizados para efectuar las actividades en cuanto a los Servicios de mensajería, Traslado de personal, seguridad física y uso, control y mantenimientos de vehículos de la coordinación de Servicios Generales – Unidad De servicios Generales.

Las conclusiones obtenidas a partir del análisis de resultado fueron la siguiente:

1.- Por medio de la elaboración del “Manual de Procedimientos para el servicio de mensajería, traslado de personal, seguridad física, uso control, mantenimiento de vehículos en la Coordinación de Servicios generales de CVG Internacional”, se logrará transmitir de forma sencilla y explícita, la forma en que vienen desempeñando tales actividades.

De este modo, se lograrán disminuir las revisiones innecesarias a las metodologías empleadas, se conseguirá el desarrollo de una herramienta que facilitará a través del documento realizado cada una de las actividades que se ejecutan diariamente en la coordinación de Servicios Generales.

2.- Se realizo, procedimientos y normativas para el servicio de mensajería, empleado por las distintas unidades que requieren del servicio de envío de encomiendas y paquetes.

3.- Se elaboro procedimientos y normativas referentes al servicio de Traslado de personal que es utilizado por las diferentes unidades adscritas a la empresa.

4.- Por medio del procedimiento para el proceso de la seguridad física de CVG Internacional, se obtiene un control en cuanto la activación y desactivación de fichas de los empleados, y el monitoreo de cámaras de la empresa.

5.- Se obtuvo procedimientos y normativas para el uso, control y mantenimiento de vehículos, que involucra directamente a la unidad de Servicios Generales como responsable.

6.- El uso de flujogramas informativos, en los procedimientos, ayuda a determinar más claramente los cursos de acción a seguir y las unidades involucradas. Al mismo tiempo, que ofrece un nivel de detalle mayor que un procedimiento general.

7.- Con la elaboración del Diagrama Causa - Efecto, fue viable conocer las posibles causas que inciden de manera directa en el desempeño del Servicio que lleva a cabo la Coordinación de Servicios Generales, tomando como las más relevantes el método de trabajo, la mano de obra, la maquinaria o equipos y el ambiente de trabajo.

8.- A través de la Matriz FODA se obtuvo un diagnóstico preciso de la situación actual de la Unidad de Servicios Generales, lo que ha permitido diseñar estrategias para tomar decisiones afines de objetivos y metas planteadas.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados y conclusiones que se obtuvieron con el desarrollo del informe y el cumplimiento de los objetivos, se recomiendan las siguientes acciones:

- 1.- Implementar los Procedimientos y normativas, de forma que se estandarice la rutina del trabajo empleado por la coordinación de Servicios Generales
2. Distribuir los Procedimientos a todas las unidades directamente relacionadas y adscritas a la empresa, involucradas con el proceso que lleva a cabo la unidad de servicios generales, de este modo minimizar la Incertidumbre existente sobre la metodología de trabajo aplicada.
- 3.- Realizar revisiones periódicas a las documentaciones de la Coordinación de Servicios Generales - unidad de servicios (Manuales, Formularios, Instrucciones de Trabajo, entre otros), para mantener el mejoramiento continuo característico de la gestión de la unidad.
- 4.- Actualizar la Lista Maestra de Documentos, para incluir al Procedimiento como PRO-SVG 01, con el fin de mantener la conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.
- 5.- Implementar las estrategias recomendadas en la Matriz FODA, comenzando en el corto plazo con las FA, con la finalidad de reducir las fallas y por ende aumentar la eficacia, la eficiencia y la satisfacción del trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CVG Internacional. **Control de los Documentos. Sistema de Gestión de la Calidad. Documento Interno.** Venezuela.

EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice. **Metodología de la Investigación: Desarrollo de la Inteligencia.** (2006). Cengage Learning. 5ta Edición. México.

FEDUPEL. **Manual de Trabajos de Grado de Especialización Maestría y Tesis Doctorales.** (2006). Vice rectorado de Investigación y Postgrado UPEL. 4ta Edición. Venezuela.

Matriz FODA. Documento. En línea. Disponible en. www.infomipyme.com

SABINO, C. **“El proceso de Investigación”.** Caracas. Panapo de Venezuela. Caracas. Segunda Edición. (1996).

Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma COVENIN ISO 9001:2008. En Línea. Disponible en: www.iso.ch.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. **Metodología de la Investigación.** (2002). Editorial Limusa. 2da Edición. México.

APÉNDICES

APÉNDICE A

Procedimiento Para La Gestión del Servicio de Mensajería En La Coordinación de Servicios Generales – Unidad de Servicios De CVG Internacional.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 1 DE 22	

GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN Nº	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 2 DE 22		

F-SGC-006

CONTENIDO

	Nº DE PÁGINA
I. OBJETIVOS.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. DEFINICIONES.....	3
IV. NORMAS.....	6
V. PROCEDIMIENTOS.....	9
VI. REGISTRO DE LA CALIDAD.....	13
VIII. FLUJOGRAMAS.....	14
VII. ANEXOS.....	20



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 3 DE 22	

I. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos para Obtener una eficiente y rápida distribución de la correspondencia recibida a través de un sistema manual, manteniendo una administración, entrega, recepción, paquetería interna y externa, de las unidades adscritas a CVG Internacional.

II. ALCANCE

El presente documento cubre el proceso desde que surge la necesidad de tener, el funcionamiento y descripción de cada una de las actividades que realiza el servicio de mensajería que incluye (envío de entrega y recepción de la mensajería y paquetería oficial interna y externa) estandarizando el procedimiento:

- Procedimiento para la atención de servicios de mensajería.

Aplica a todas las unidades de CVG Internacional, y la Coordinación de Servicios Generales, unidad de Servicios y mantenimiento como responsable de la realización del servicio.

III. DEFINICIONES

ENCOMIENDA:

Se refiere al envío de Paquetes solicitados.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 4 DE 22	

FORMULARIO:

Es un documento que se utiliza para conservar registros ya sea electrónicos o en medios impresos

MENSAJERÍA:

Servicio de reparto de cartas y paquetes urgentes, generalmente dentro de una misma ciudad.

PROCEDIMIENTO:

Forma específica de llevar una actividad o un proceso; un que se encuentra escrito se conoce como un “procedimiento documentado”. Un procedimiento es una sucesión cronológica de operaciones entre si, que se constituyen en una entidad de función para realización de una actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

SERVICIO:

Se refiere a la actividad organizativa que presta o realiza una persona jurídica y/o natural con el fin de satisfacer determinadas necesidades, proyecto, estudio o actividad.

SOLICITUD:

Documento de origen interno, emitido de forma autorizada a través de cada una de las unidades que requieren del servicio de mensajería.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 5 DE 22	

SVG:

Siglas que definen Servicios Generales

USUARIO:

Es la persona que elabora la solicitud, de acuerdo a las necesidades presentadas por la unidad usuaria.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 6 DE 22	

III. NORMAS

GENERALES

1.- La Unidad de Servicios Generales es responsable de brindar los servicios de mensajería que requiera la empresa tanto internamente como externamente.

2.- La unidad de servicios Generales, es responsable de recibir las solicitudes de servicio de mensajería para encomiendas, pagos de servicios, a través del formulario (F-SVG-004), provenientes de algunas de las unidades adscritas a la empresa.

3.- La unidad de servicios Generales, es responsable de recibir las solicitudes para el envío de valijas internas, paquetes, objetos, cartas con el respectivo formulario (F-SVG-008), provenientes de alguna de las unidades adscritas a la empresa.

4.- Cada unidad usuaria es responsable de la emisión de la solicitud de servicio de mensajería (F-SVG-004), enviada a la unidad de servicios Generales, describiendo la encomienda a ser realizada, que debe ser autorizada por el coordinador y/o responsable de la unidad.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 7 DE 22	

5.- Se enviara la mensajería solicitada por un usuario u unidad. El envío de mensajería a cualquier sitio solicitado por las unidades será realizado por el personal de mensajería asignado que serán los responsables de cumplir con la encomienda.

6.- La mensajería oficial interna con carácter de urgencia deberá entregarse por el área solicitante, con todos los datos completos del remitente y destinatario, anexando formulario (F-SVG-004), en caso de que no se pueda realizar el mismo día se informara al solicitante y se programara para el siguiente día.

7.- Las solicitudes internas, que requieran de este servicio se recibirá antes de las 8:30 am para el turno de la mañana y antes de la 1:45 pm para el turno de la tarde, incluyendo el respectivo formato (F-SVG-004) e igual aplica para los envío de valijas internas (F-SVG-008).

8.- El envío que se efectuara por el servicio de mensajería, tendrá que realizarse la entrega en el menor tiempo posible.

9.- Si los envío no son entregados en el tiempo establecido, se reportara a la unidad de servicios generales y se realizara un seguimiento a los encargados de hacer las encomiendas.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 8 DE 22	

DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXTERNA:

10.- La correspondencia para los distintos sectores externos se realizara y se entregara de igual manera por la Unidad solicitante.

11.- Debe ser recibido en la recepción de servicios generales, teniendo en cuenta que hasta las 3.30 de la tarde se reciben las valijas externas, anexando el formulario (F-SVG-007).

12.- Una vez recibida la valija externa, debe ser entregada al destino correspondiente.

13.- el encargado de recibir la valija externa, debe entregar los respectivos acuses de recibo, que certifique lo entregado.



F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 9 DE 22	

IV. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA

Ítem	Responsable	Acción
1	Unidad solicitante	Entrega solicitud de envío, personalmente, junto a la correspondencia en Unidad de Servicios Generales e indica el nivel de importancia. Entrega documentación o paquetería con su respectiva hoja de rutas (F-SVG-004) para mensajería, y en caso de envío de valijas internas anexa F-SVG-008.
2	Jefe de la unidad de Servicios Generales.	Verifica los datos del destinado y remitente estén completos y revisa el estado del paquete ¿La información esta completa? NO , pasa a la actividad 3 SI , pasa a la actividad 4
3	Jefe de la unidad de servicios generales	Devuelva la correspondencia indicando el motivo Regresa a la actividad 1
4	Coordinador de servicios Generales	Recibe, Firma, sella con hora y fecha



Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 10 DE 22	

5	Jefe de la Unidad de Servicios	Ordena la correspondencia, la clasifica por envío, estado y criterio de urgencia.
6	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Se pregunta ¿Si el servicio está dentro de la zona? SI, ir al paso nro. 8 NO, ir al paso nro. 7
7	Jefe de la unidad de servicios generales.	Entrega la encomienda, para mensajería fuera de la zona.
8	Jefe de la Unidad de Servicios Generales.	Asigna mensajero para envío de acuerdo a la ruta. Pasa a la actividad número 13.
9	Jefe de la unidad de Servicio Generales.	Entrega al mensajero disponible del lugar correspondiente.



Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 11 DE 22	

10	Jefe de la unidad de Servicios Generales.	Traza las Rutas y las organiza de acuerdo, a la zona
11	Jefe de la unidad de Servicios Generales	Se pregunta ¿Si se procede a la entrega de mensajería? Si, ir al paso nro. 12 No, Ir al paso nro. 17
12	Jefe de la Unidad de Servicios Generales.	Entrega documentación y recibe recibo.
13	Jefe de la Unidad de Servicios Generales.	Programa para otra Hora o fecha.
14	Unidad solicitante	Solicita comprobante de entrega.
15	(Recepción) Profesional Administrativo	Recibe correspondencia oficial Valija Externa.



Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN Nº	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 12 DE 22	

16	Jefe de la Unidad de servicios generales	Verifica que el paquete entregado este completo. ¿El paquete está Completo? NO, pasa a la actividad 17 SI, pasa a la actividad 18
17	Jefe de la Unidad de servicios generales	Regresa la correspondencia, indicando el motivo de correspondencia rechazada.
18	Jefe de la Unidad de servicios generales	Recibe, firma, sella con fecha y hora
19	Jefe de la Unidad de servicios generales	Ordena paquetería externa, archiva y clasifica
20	Jefe de Unidad de servicios generales	Entrega correspondencia a la unidad o área

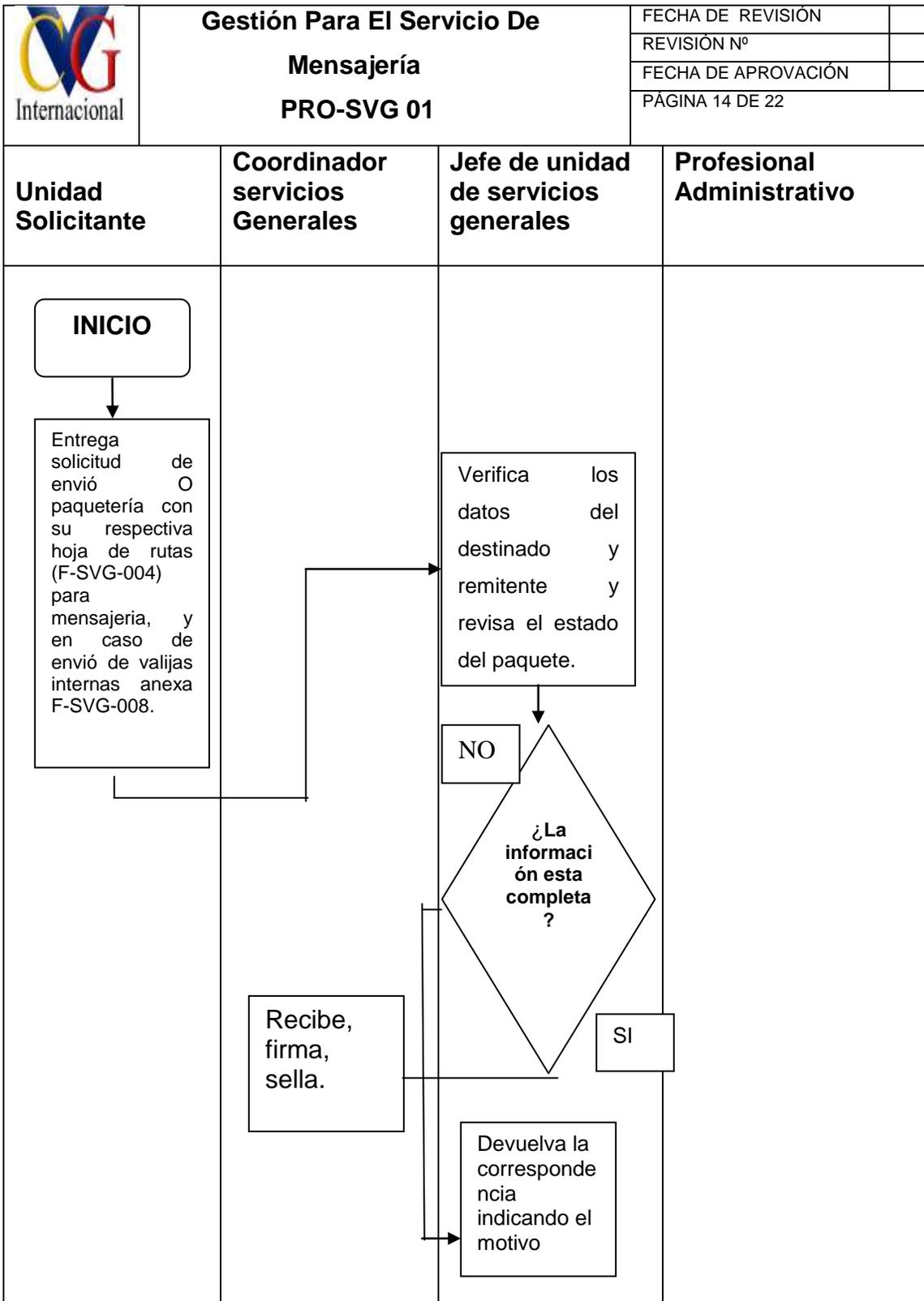


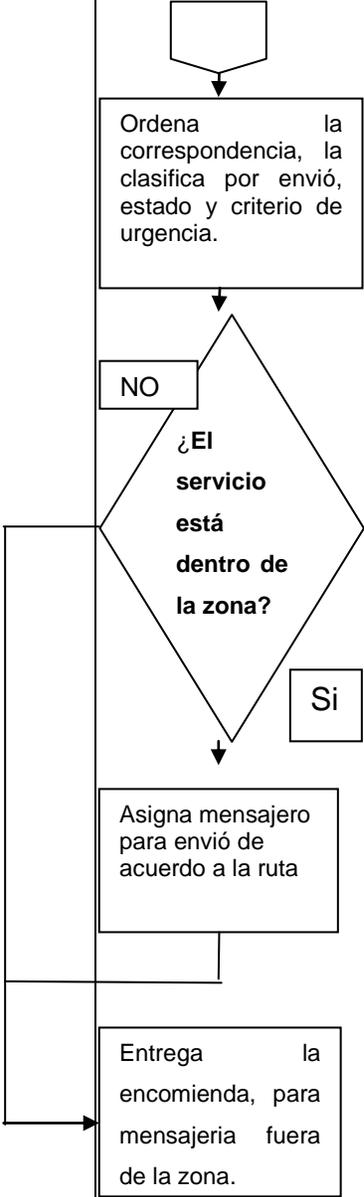
F-SGC-006

Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 13 DE 22	

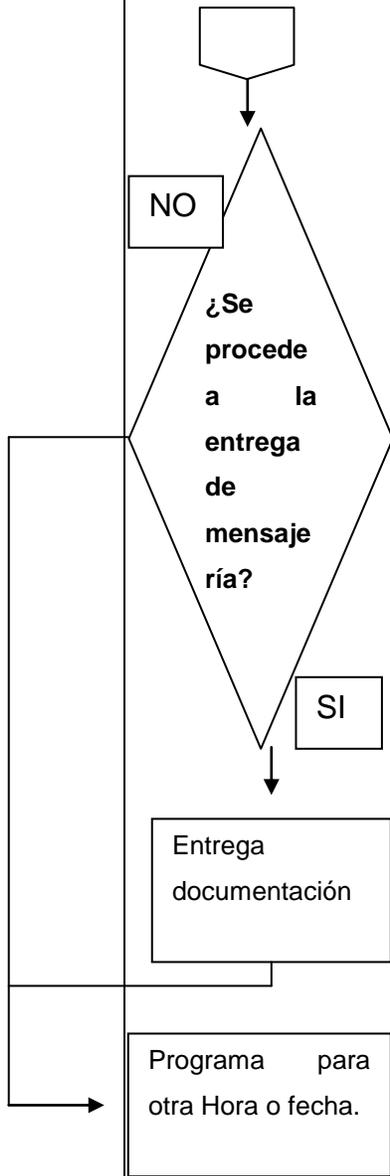
V. REGISTRO DE LA CALIDAD

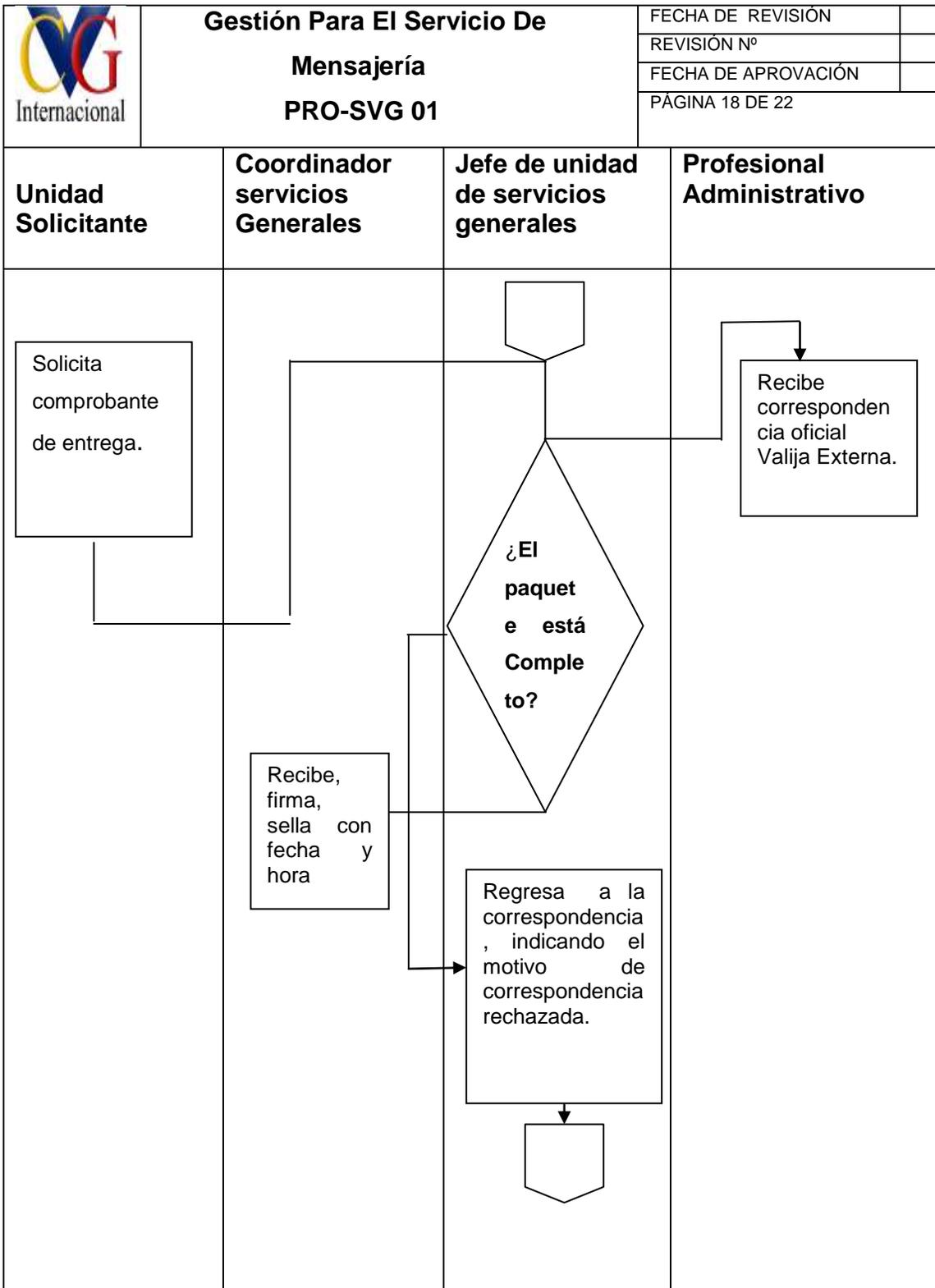
Código del Formulario o Registro	Título del Documento
F-SVG-004	Hoja de ruta Chofer- mensajero
F-SVG-007	Control de Valija Recibida (RECEPCIÓN)
F-SVG-008	Registro de valijas Internas (Chofer-Mensajero)

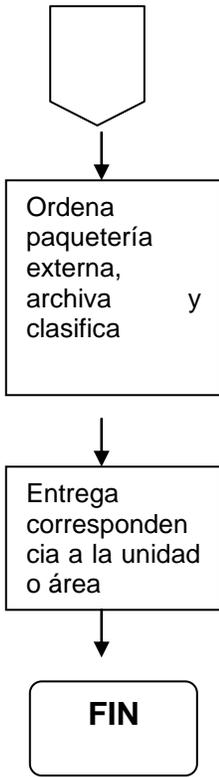


	Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01		FECHA DE REVISIÓN	
			REVISIÓN N°	
			FECHA DE APROVACIÓN	
			PÁGINA 15 DE 22	
Unidad Solicitante	Coordinador servicios Generales	Jefe de unidad de servicios generales	Profesional Administrativo	
		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Process1[Ordena la correspondencia, la clasifica por envío, estado y criterio de urgencia.] Process1 --> Decision{¿El servicio está dentro de la zona?} Decision -- Si --> Process2[Asigna mensajero para envío de acuerdo a la ruta] Decision -- NO --> Process3[Entrega la encomienda, para mensajería fuera de la zona.] Process2 --> Merge(()) Process3 --> Merge Merge --> End([Fin]) </pre>		

	Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01		FECHA DE REVISIÓN	
			REVISIÓN N°	
			FECHA DE APROVACIÓN	
			PÁGINA 16 DE 22	
Unidad Solicitante	Coordinador servicios Generales	Jefe de unidad de servicios generales	Profesional Administrativo	
				

	Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01		FECHA DE REVISIÓN	
			REVISIÓN N°	
			FECHA DE APROVACIÓN	
			PÁGINA 17 DE 22	
Unidad Solicitante	Coordinador servicios Generales	Jefe de unidad de servicios generales	Profesional Administrativo	
		 <pre> graph TD Start([]) --> Decision{¿Se procede a la entrega de mensajería?} Decision -- NO --> Program[Programa para otra Hora o fecha.] Decision -- SI --> Delivery[Entrega documentación] Delivery --> Program </pre>		



	Gestión Para El Servicio De Mensajería PRO-SVG 01		FECHA DE REVISIÓN	
			REVISIÓN N°	
			FECHA DE APROVACIÓN	
			PÁGINA 19 DE 22	
Unidad Solicitante	Coordinador servicios Generales	Jefe de unidad de servicios generales	Profesional Administrativo	
		 <pre> graph TD Start([]) --> Process1[Ordena paquetería externa, archiva y clasifica] Process1 --> Process2[Entrega correspondencia a la unidad o área] Process2 --> End([FIN]) </pre>		

APÉNDICE B

**Procedimientos Para el Servicio De Traslado de
Personal en la Coordinación de Servicios Generales -
Unidad de Servicios de CVG Internacional.**



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 1 DE 14		

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 2 DE 14		

CONTENIDO

	Nº DE PÁGINA
I. OBJETIVOS.....	3
II. ALCANCE.....	3
III DEFINICIONES.....	3
IV.NORMAS.....	5
V.PROCEDIMIENTOS.....	7
VI. REGISTRO DE LA CALIDAD.....	10
VIII.FLUJOGRAMAS.....	11
VII.ANEXOS.....	14



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 3 DE 14		

I. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos para obtener un efectivo servicio en cuanto al Servicio de traslado del personal interno, atendiendo las solicitudes de cada una de las unidades adscritas a CVG Internacional.

II. ALCANCE

El presente documento cubre el proceso de traslados ya que surge la necesidad de tener, el funcionamiento y descripción de cada una de las actividades que realiza el servicio para el traslado de personal que incluye (traslado a los distintos destinos solicitados, salida y entrada del personal que va hacer llevado al lugar previsto) estandarizando los procedimientos:

- Procedimiento para el servicio de traslado de personal.

Aplica a todas las unidades de CVG Internacional, y a la unidad de Servicios generales como responsable de la realización del servicio.

III DEFINICIONES:

FORMULARIO:

Es un documento que se utiliza para conservar registros ya sea electrónicos o en medios impreso.

PROCESO:

Es el conjunto de actividades enlazadas entre si, que partiendo de una o mas entradas, los transforma, generando un resultado.



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 4 DE 14		

SERVICIO:

Se refiere a la actividad organizativa que presta o realiza una persona jurídica y/o natural con el fin de satisfacer determinadas necesidades, proyecto, estudio o actividad.

SOLICITUD:

Documento de origen interno, emitido de forma autorizada a través de cada una de las unidades que requieren del servicio de traslado de personal.

SVG:

Siglas que definen Servicios Generales

TRASLADO:

Acción de cambiar de lugar a una persona o cosa

USUARIO:

Es la persona que elabora la solicitud, de acuerdo a las necesidades presentadas por la unidad usuaria.



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 5 DE 14	

IV. **NORMAS**

GENERALES

- 1.- La Unidad de Servicios Generales es responsable de brindar el servicio para el traslado de personal que requiera la empresa internamente.
- 2.- La unidad de servicios Generales, es responsable de recibir las solicitudes de servicio de traslado de personal, a través del formulario (F-SVG-005), provenientes de algunas de las unidades adscritas a la empresa.
- 3.- Cada unidad usuaria es responsable de la emisión de la solicitud de servicio de traslado de personal (F-SVG-004), enviada a la unidad de servicios Generales, describiendo el traslado a ser realizado, que debe ser autorizado por el coordinador y/o responsable de la unidad.
- 4.- Se realizara el traslado solicitado por el usuario u unidad. Él envió del personal al lugar solicitado por las unidades será realizado por el personal asignado que serán los responsables de cumplir con dicho traslado.
- 5.- Las solicitudes de traslados deben realizarse con un día de antelación con el respectivo formulario solicitud de traslado (F-SVG-005).



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 6 DE 14		

6.- La unidad o usuario solicitante, debe especificar la hora de salida y llegada del destino correspondiente.

7.- La unidad o usuario, debe detallar el número de personas a trasladar para realizar el traslado.



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 7 DE 14	

V. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAL

Ítem	Responsable	Acción
1	Unidad solicitante	Entrega solicitud de traslado del personal que se desea transportar, llevada a Unidad de Servicios Generales e indica el nivel de importancia hora de salida y llegada, Numero de personas a trasladar. Entrega y anexa su respectiva hoja de rutas. (F-SVG-005)
2	Jefe de unidad de servicios generales	Verifica los datos para el traslado y que estén completos. ¿La información de la ubicación exacta del traslado a realizar esta completa? NO, pasa a la actividad 3 SI, pasa a la actividad 4
3	Jefe de Unidad de Servicios Generales	Devuelve, para que este la ubicación precisa y motivo de traslado de personal
4	Jefe de Unidad de Servicios Generales	Recibe, Firma, sella con hora y fecha hoja De Rutas.



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 8 DE 14	

Ítem	Responsable	Acción
5	Jefe de Unidad de servicios Generales.	Chequea disponibilidad de vehículos, para que el chofer realice el traslado correspondiente
6	Jefe de Unidad de Servicios Generales	Asigna chofer De acuerdo al traslado a realizar y ruta.
7	Jefe de unidad de Servicios Generales	Se pregunta ¿Si el traslado es cercano? SI, ir al paso nro. 6 NO, ir al paso nro. 8
8	Jefe de Unidad de servicios Generales	Prepara vehículo y chofer para traslados lejanos.
9	Jefe de Unidad de Servicios Generales	Encarga al chofer correspondiente dependiendo el lugar asignado.
10	Jefe de Unidad de Servicios Generales	Traza la ruta y organiza dependiendo la disponibilidad De vehículos para el día que se va a requerir.



F-SGC-006

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 9 DE 14	

Ítem	Responsable	Acción
11	Chofer	Lleva Personal al lugar solicitado.
12	Chofer	Espera, o luego busca al personal que fue llevado.

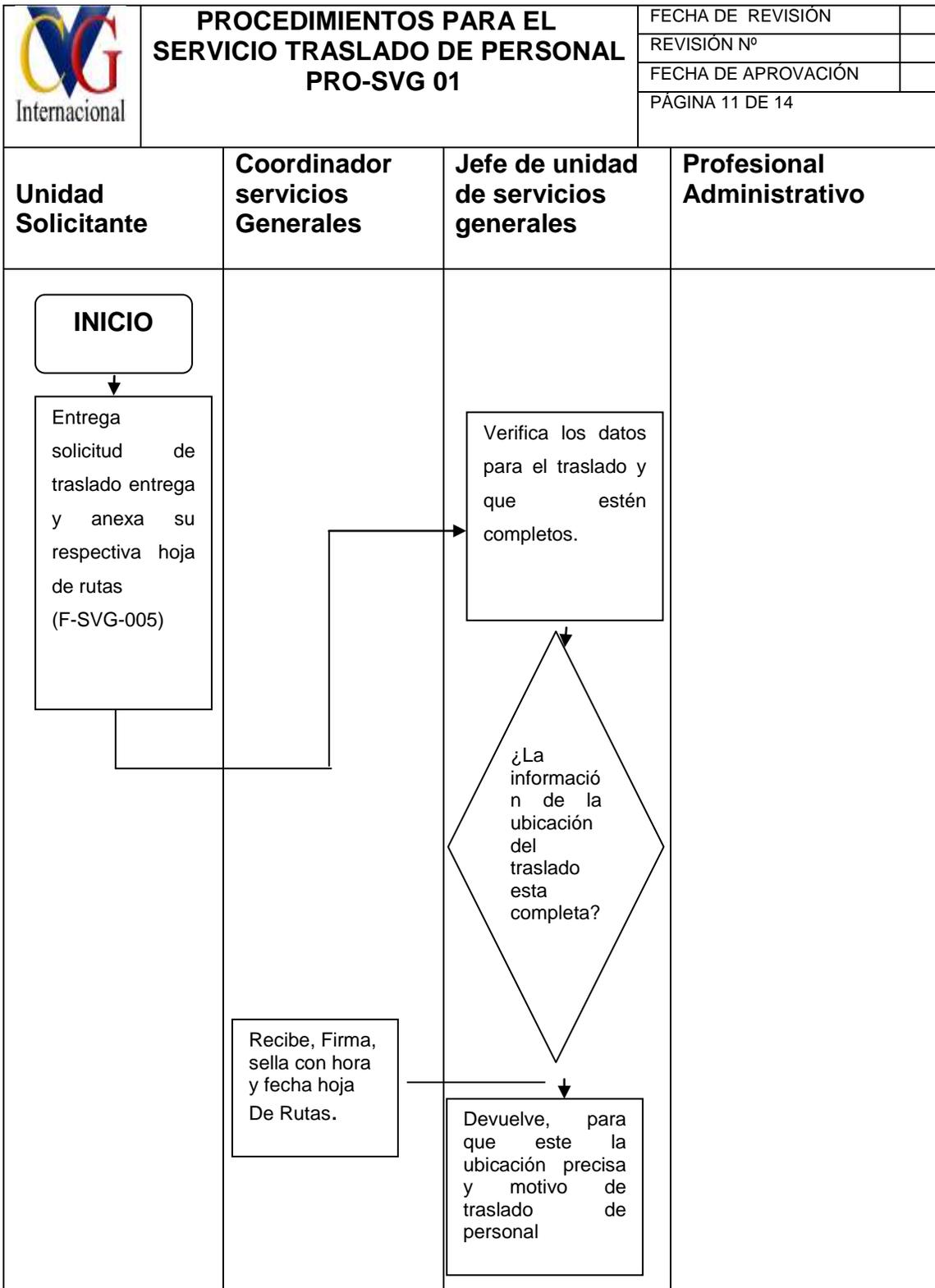


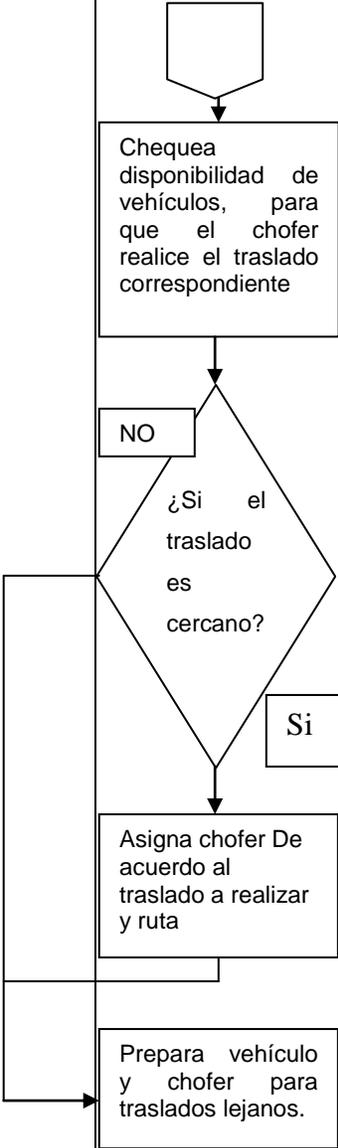
F-SGC-006

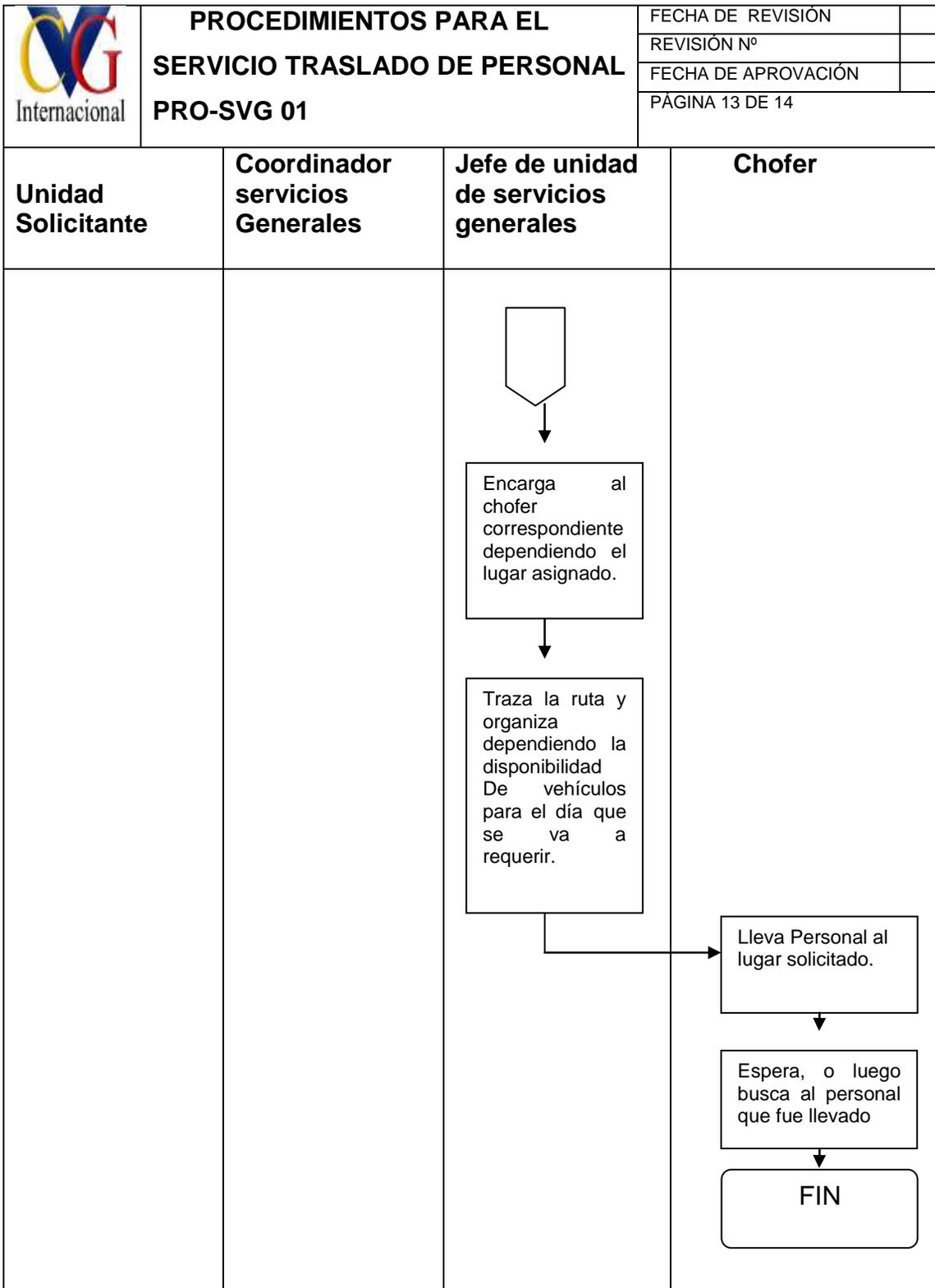
PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 10 DE 14	

V. REGISTROS DE LA CALIDAD

Código del Formulario o Registro	Título del Documento
F-SVG-005	Solicitud de Traslado



	PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO TRASLADO DE PERSONAL PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
		REVISIÓN N°	
		FECHA DE APROVACIÓN	
		PÁGINA 12 DE 14	
Unidad Solicitante	Coordinador servicios Generales	Jefe de unidad de servicios generales	Chofer
		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step1[Chequea disponibilidad de vehículos, para que el chofer realice el traslado correspondiente] Step1 --> Decision{¿Si el traslado es cercano?} Decision -- NO --> Step2[Asigna chofer De acuerdo al traslado a realizar y ruta] Decision -- Si --> Step3[Prepara vehículo y chofer para traslados lejanos.] Step2 --> Step3 </pre>	





F-SGV-006

SOLICITUD DE TRASLADO

Fecha de Revisión	10/12/2012
Revisión N°	1
Fecha de Aprobación:	08/04/2009
Página:	1

NOMBRE DEL SOLICITANTE		UNIDAD ADMINISTRATIVA	
CARGO DEL SOLICITANTE:		SUPERVISOR INMEDIATO:	FIRMA
FECHA DE SOLICITUD	FECHA TRASLADO:	HORA DEL TRASLADO	
		SALIDA:	RETORNO:
DESTINO DEL TRASLADO			
JUSTIFICACIÓN DEL TRASLADO			
SOLICITADO POR:		APROBADO POR: Gta. Administración y Servicios	CONFORMADO POR: Coord. Servicios Generales
NOMBRE:		NOMBRE:	NOMBRE:
FECHA:	FIRMA:	FECHA:	FIRMA:

APÉNDICE C

**Procedimientos para el Control Del Proceso de La
Seguridad Física de CVG Internacional.**



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 1 DE 15		

SEGURIDAD FÍSICA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 2 DE 15		

CONTENIDO

	Nº DE PÁGINA
I. OBJETIVO.....	2
II. ALCANCE.....	2
III. DEFINICIONES.....	2
IV. NORMAS.....	6
V. PROCEDIMIENTOS.....	8
VIII. FLUJOGRAMAS.....	11



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 3 DE 15	

I. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos para el control del proceso de la Seguridad Física de CVG Internacional.

II. ALCANCE

El presente documento cubre el proceso desde que surge la necesidad de tener, el funcionamiento y descripción de cada una de las actividades que realiza el proceso de seguridad física en cuanto (activación y desactivación de la ficha de identificación de cada uno de los empleados de la empresa) estandarizando el procedimiento:

- Procedimiento para el proceso del control de la seguridad física.

EL Coordinador de Servicios Generales, es responsable de llevar a cabo el control del proceso de la seguridad física de la empresa.

III. DEFINICIONES

CONTROL:

Se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 4 DE 15		

FICHA:

Una ficha es una pieza generalmente pequeña, plana y delgada a la cual se le pueden dar diferentes usos dependiendo del contexto en el que se emplee, si es una ficha asignada para el trabajador, sirve para el acceso e identificación del mismo.

PROCESO:

Es el conjunto de actividades enlazadas entre si, que partiendo de una o mas entradas, los transforma, generando un resultado.

PROGRAMA:

Es un conjunto de instrucciones escritas en algún lenguaje de programación. El programa debe ser compilado o interpretado para poder ser ejecutado y así cumplir su objetivo.

REGISTRO:

Es donde se verifica las Actividades más reciente del empleado en cuanto al acceso de entrada y salida a la empresa de acuerdo a la fecha y hora.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 5 DE 15		

SEGURIDAD FÍSICA:

Representa un factor clave para las compañías e instituciones en general, dado que teniendo acceso a las instalaciones, o comprometiendo la integridad física de los equipos, se puede obtener acceso lógico y/o causar un daño que comprometa la prestación del servicio o la información almacenada. Por ello se deben reducir los riesgos de pérdida, robo o corrupción de la información, así como los riesgos relacionados con la infraestructura, los datos, los medios y los equipos.

SOLICITUD:

Documento de origen interno, emitido de forma autorizada a través de Recursos Humano para la activación y desactivación de fichas de empleado.

SVG:

Siglas que definen Servicios Generales



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 6 DE 15		

IV. NORMAS

GENERALES

1.- El coordinador de Servicios Generales es responsable del control de la seguridad física de la empresa.

2.- El coordinador de servicios generales, es responsable de recibir la solicitud de activación y desactivación de fichas emitida por Recursos Humanos a través de un correo.

3.- Recursos Humanos debe indicar el periodo de activación de ficha, es decir, si es personal fijo o contratado.

4.- Recursos humanos debe de enviar un correo de igual manera para la desactivación de una ficha.

5.- El coordinador de servicios generales, es responsable de el registro en cuanto la activación y desactivación de fichas de cada uno de los empleados que ingresan y laboran en CVG Internacional.

6.- El coordinador de servicios generales, debe utilizar el programa correspondiente, para ingresar al sistema siguiendo una serie de pasos para activar una ficha al empleado.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 7 DE 15	

7.- El coordinador de servicios generales es la única persona autorizada de ingresar al sistema e obtener todos los registros de eventos correspondientes al número de ficha, en cuanto a la entrada y salida de cada uno de los empleados.

DEL USO DE LA TARJETA DE INGRESO A LA EMPRESA:

8.- Todo empleado es responsable de la ficha asignada.

9.- Trabajador sin ficha no puede ingresar a las instalaciones de la empresa.

10.- En caso de extravió de ficha, el empleado deberá notificar a recursos humanos.

11.- El empleado deberá realizar un depósito para la asignación y trámite de una nueva ficha en caso de ser extraviada.

12.- La tarjeta debe ser desactivada en caso de extravió.

DE LA REVISIÓN DE CAMARAS DE SEGURIDAD:

13.- El coordinador de servicios generales es responsable del chequeo y el monitoreo diario de las cámaras.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 8 DE 15	

15.- El coordinador de servicios generales es el único autorizado para ingresar a sistema y chequear los movimientos que se realizan diariamente dentro de las instalaciones de la empresa.

16.- En caso de alguna novedad que se visualice fuera de lo normal dentro de la empresa, el coordinador de servicios debe reportarlo.

17.- El coordinador de servicios generales es responsable de facilitar los registros de eventualidades dentro de las instalaciones de la empresa de acuerdo al día, lugar fecha y hora que se le solicite.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 9 DE 15	

**VI. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE SEGURIDAD FÍSICA
(ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE FICHA)**

Ítem	Responsable	Acción
1	Recursos Humanos	Envía solicitud mediante correo a coordinador de servicios generales para activación y desactivación de ficha.
2	Coordinador de Servicios Generales	Recibe solicitud mediante correo electrónico para la activación o desactivación de ficha y procede a ingresar.
3	Coordinador de servicio generales	Verifica correo e información recibida.
4	Coordinador de servicios Generales	Ingresa a programa, despliega ventana de conexión.



F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 10 DE 15	

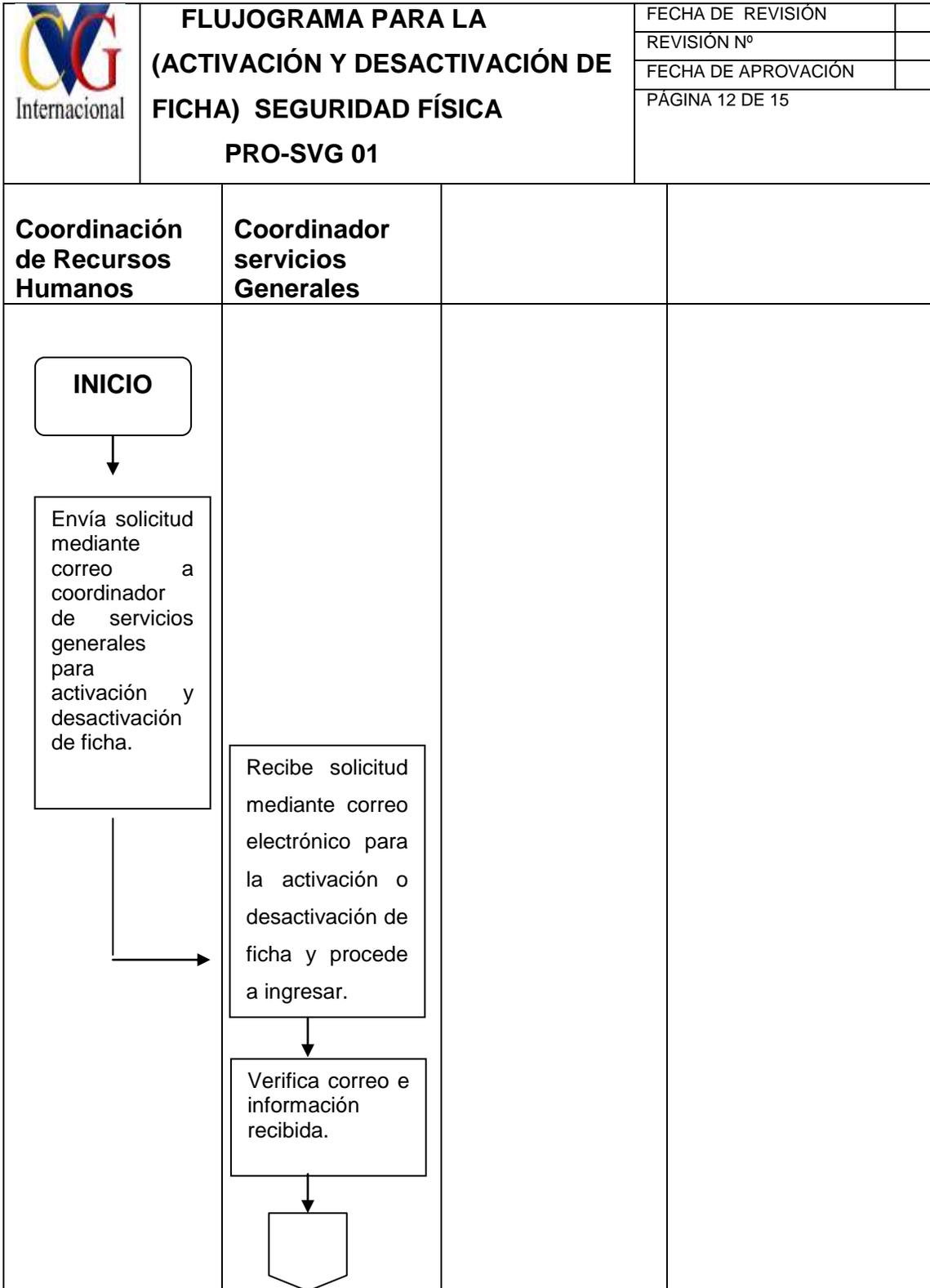
Ítem	Responsable	Acción
5	Coordinador de servicios generales	Elige opción de conexión automáticamente.
6	Coordinador de servicios Generales	Ingresa clave de acceso al servidor.
7	Coordinador de Servicios Generales	Se abre ventana, acceso al servidor y ingresa al programa.
8	Coordinador de servicios generales	Se pregunta ¿si es para activación o desactivación de ficha? SI, pasa actividad n° 9 NO, pasa actividad n° 10
9	Coordinador de servicios generales	Indica el periodo de activación en caso de ser personal fijo o contratado y n° de ficha asignado.

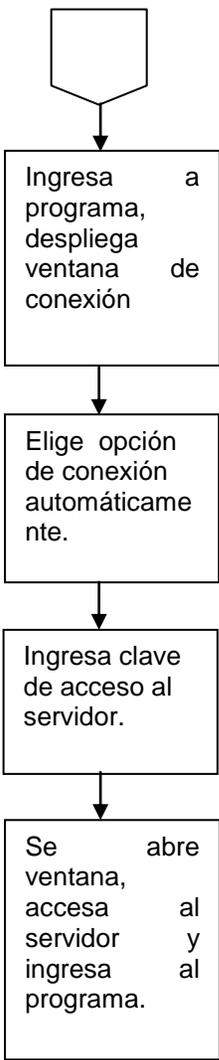


F-SGC-006

SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 11 DE 15	

Ítem	Responsable	Acción
10	Coordinador de Servicios Generales	Con el número de ficha de empleado solicitado desactiva en caso de ser extraviada o que haya finalizado periodo laboral.
11	Presidencia/ Gerencia y/o Recursos Humanos	Solicita reporte de registro de eventualidades de empleado.
12	Coordinador de recursos Humanos	Ingresa a programa, accesa al servidor y con número de ficha obtiene registros de eventualidades de empleado solicitado.

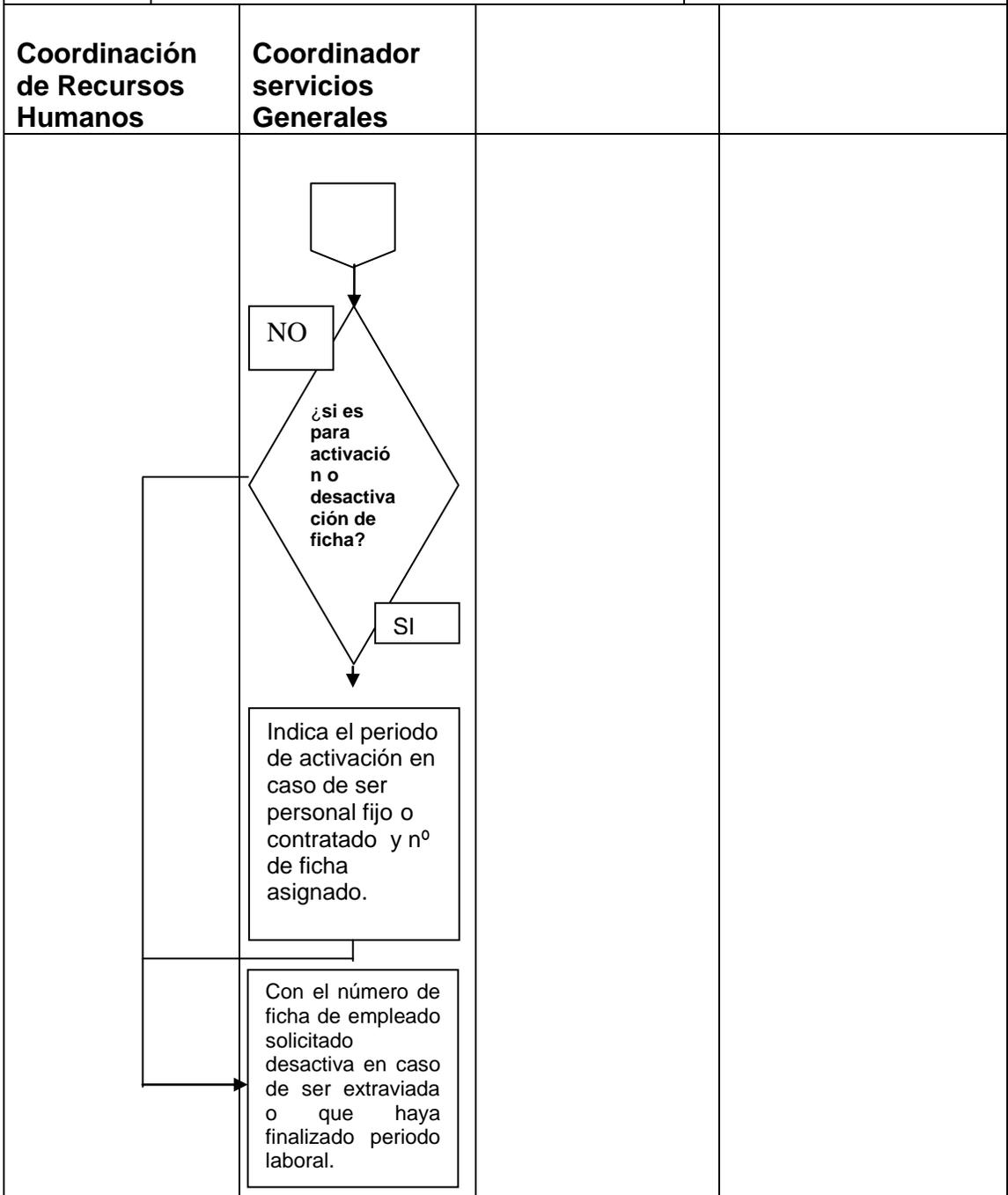


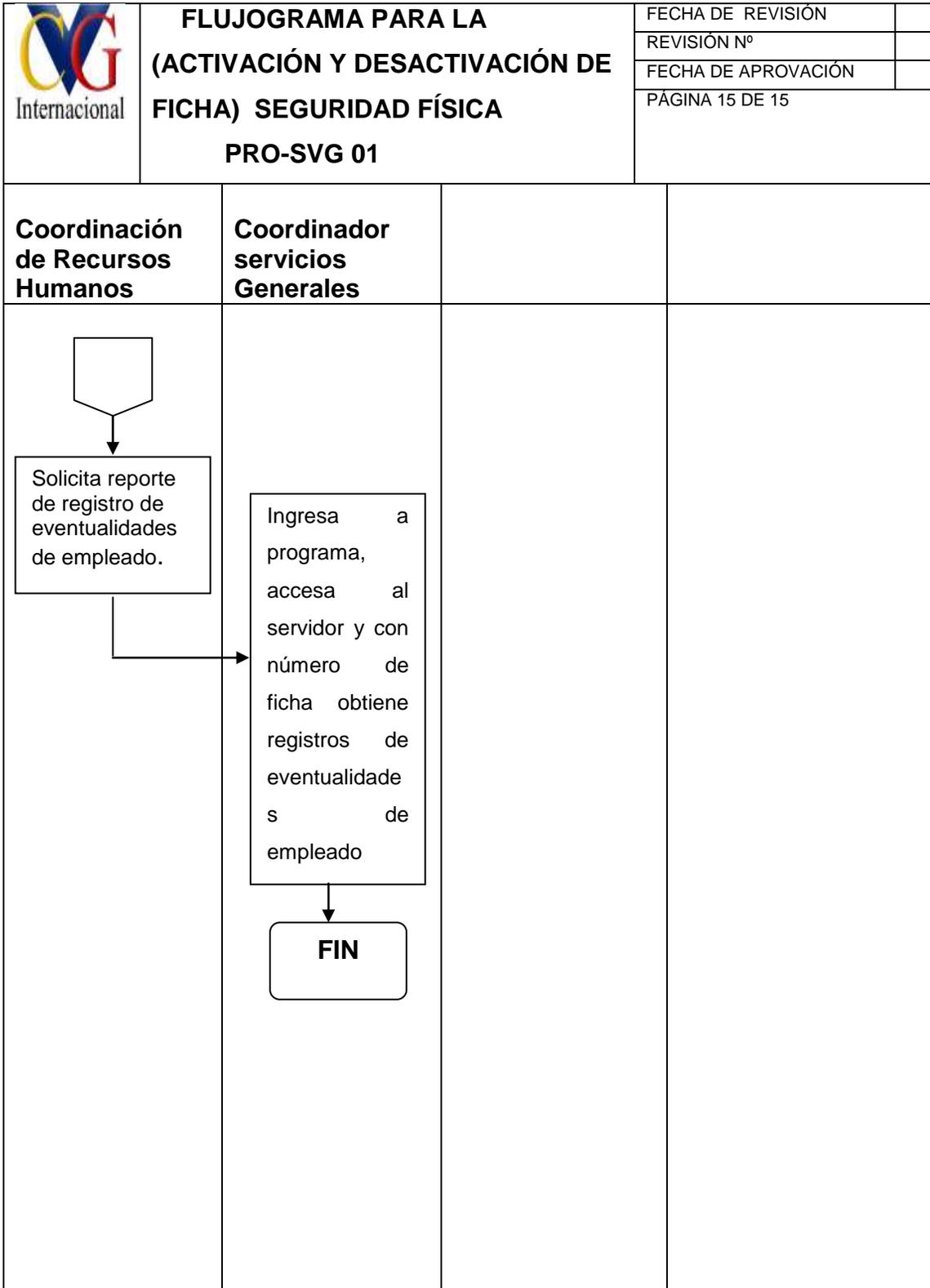
	FLUJOGRAMA PARA LA (ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE FICHA) SEGURIDAD FÍSICA PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
		REVISIÓN N°	
		FECHA DE APROVACIÓN	
		PÁGINA 13 DE 15	
Coordinación de Recursos Humanos	Coordinador servicios Generales		
	 <pre> graph TD Start([]) --> Step1[Ingresar a programa, desplegar ventana de conexión] Step1 --> Step2[Elige opción de conexión automáticamente.] Step2 --> Step3[Ingresar clave de acceso al servidor.] Step3 --> Step4[Se abre ventana, accede al servidor y se ingresa al programa.] </pre>		



**FLUJOGRAMA PARA LA
(ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE
FICHA) SEGURIDAD FÍSICA
PRO-SVG 01**

FECHA DE REVISIÓN	
REVISIÓN N°	
FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 14 DE 15	





APÉNDICE D

**Procedimientos Para El Uso, Control y Mantenimiento
De Vehículos que lleva a cabo la Coordinación De
Servicios Generales de CVG Internacional.**



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 1 DE 23		

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 2 DE 23	

CONTENIDO

	Nº DE PÁGINA
I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. DEFINICIONES.....	3
IV. NORMAS.....	6
V. PROCEDIMIENTOS.....	12
VI. REGISTROS DE LA CALIDAD.....	17
VIII. FLUJOGRAMAS.....	18
VII. ANEXOS.....	23



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 3 DE 23		

I. OBJETIVO

Establecer normas, procedimientos y responsabilidades para el uso control y mantenimiento de vehículos que lleva a cabo la unidad de Servicios Generales de CVG Internacional.

II. ALCANCE

El presente documento cubre el proceso desde que surge la necesidad de tener, el funcionamiento y descripción de cada una de las actividades que realizan los responsables del uso, control y mantenimiento de los vehículos, estandarizando el procedimiento:

- Procedimiento para el uso, mantenimiento y control de los vehículos.

EL Jefe de Servicios Generales, es responsable de llevar a cabo el control mantenimiento y uso de los vehículos.

III. DEFINICIONES

CONTROL:

Se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 4 DE 23	

MANTENIMIENTO

Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este tipo de mantenimiento se basa en predecir la falla antes de que esta se produzca. Se trata de conseguir adelantarse a la falla o en el momento en que el equipo o elemento deja de trabajar en sus condiciones óptimas. Para utilizar esto se utilizan herramientas y técnicas de monitores de parámetros físicos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Comprende las actividades de todo tipo encaminadas de tratar de eliminar la necesidad de mantenimiento corrigiendo las fallas de una manera integral a mediano plazo. Si se presenta una avería imprevista se procederá a repararla en el menor tiempo posible para que el sistema, equipo o instalación siga funcionando normalmente sin generar perjuicios.

USO

Refiere a la acción y efecto de usar (hacer servir una cosa para algo, ejecuta practicar O algo habitualmente).



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 5 DE 23		

VEHÍCULO:

Entendido como artefacto o aparato que se destina a medio de transporte, tiene su correspondencia, en el sector objeto de esta Enciclopedia, en la máquina para circular por las vías públicas.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 6 DE 23		

IV. NORMAS

GENERALES

- 1.- La Unidad de Servicios Generales es responsable de velar por la conservación, operatividad, el control adecuado y uso racional de los vehículos que son utilizados para los distintos servicios (Mensajería y Traslado de Personal) que comprende la unidad.
- 2.- El jefe de Servicios Generales es responsable de designar el personal autorizado para el uso y cuidado de los vehículos.
- 3.- Los vehículos se usarán única y exclusivamente para las actividades oficiales asignadas por el jefe de servicios generales y dentro del ámbito correspondiente. Está prohibido el empleo de los vehículos, para actividades de índole personal.
- 4.- La Unidad de Servicios Generales, es responsable del cuidado, mantenimiento y control diario de todos los vehículos asignados.
- 5.- El jefe De Servicios Generales es el encargado de dar las instrucciones en cuanto a los procedimientos y usos adecuados que deben llevar a cabo los conductores responsables del automóvil para las distintas actividades.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 7 DE 23	

6.- Durante el uso de cada vehículo, el conductor designado, deberá conducir el vehículo en estricto cumplimiento de las normas de tránsito, guiándolo por rutas seguras y cortas, sin ceder la conducción del vehículo a ningún acompañante, usuario o terceras personas.

7.- El conductor no deberá abandonar el vehículo, En caso esto sea necesario, por las actividades propias del servicio, deberá tomar las precauciones del caso, tales como ubicarlo dentro de un estacionamiento público, que asegure su integridad.

8.- Cada vehículo deberá estar registrado en un Libro de novedades diario, donde cada conductor llenará, bajo responsabilidad, las ocurrencias diarias donde se llevara un control. El Jefe de la Unidad de Servicios Generales, deberá asegurar bajo responsabilidad la existencia, empleo, vigencia y permanencia del Libro de novedades diario en cada vehículo.

9.- El conductor de cada vehículo deberá registrar en el Libro de novedades diario, asignado a cada vehículo, lo siguiente:

a. Hora de salida y hora de retorno a la empresa, de acuerdo a la actividad que se le asigne.

b. Lugares de destino programados y lugares efectivamente alcanzados.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 8 DE 23	

c. Kilometraje de inicio y cuando finalicé actividad, de manera coincidente con el registro del tacómetro del vehículo.

d. Recargas de combustible efectuadas en el día, para lo cual se registrará el kilometraje antes del inicio de cada recarga de combustible. Se anotará en cada ocasión la cantidad de combustible provisto.

e. Recargas de lubricantes efectuadas, para lo cual se registrará la fecha y kilometraje antes de la recarga o cambio respectivo. Se anotará la cantidad de cada tipo de lubricante abastecido.

f. Toda otra información relevante, referida a las condiciones generales, que origina el empleo del vehículo.

10.- El mantenimiento y reparación de vehículos, serán efectuados en talleres especializados en las marcas de los vehículos y seleccionados, de acuerdo con lo establecido y en caso de siniestros deben ser reportados a la empresa aseguradora correspondiente.

11.- Si algún conductor detecta cualquier daño, deficiencia, mal funcionamiento o desperfecto en el vehículo a su cargo, deberá registrarlo en el Libro de control diario y notificar la novedad al jefe de servicios Generales.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 9 DE 23		

12.- Los conductores, son responsables de al finalizar la semana de trabajo llenar un formulario (F-SVG-015) del estado del vehículo y entregárselo al Jefe de Servicios Generales.

DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

13.- El servidor /conductor del vehículo designado deberá verificar diariamente el estado del vehículo y de sus accesorios.

14.- La rutina de verificación deberá comprender por lo menos, lo siguiente:

- Nivel de aceite del motor.
- Niveles de agua en reservorio de agua, radiador y batería.
- Nivel del líquido de frenos, líquido de embrague y/o sistema similar.
- Nivel de agua del reservorio para abastecer el limpiaparabrisas
- Estado general de las llantas, incluida la llanta de repuesto.
- Estado de los parabrisas, ventanas y espejos.
- Funcionamiento de los principales sistemas del vehículo como los sistemas de frenos, dirección, suspensión, alineamiento, sistema eléctrico incluido el sistema de luces, bocina y alarmas y otros que se estimen importantes para la comisión a efectuar.
- Existencia y condición de los accesorios de emergencia del vehículo, tales como gata, llave de ruedas, seguro de ruedas, triángulo de



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 10 DE 23	

emergencia, extintor, cable de remolque, cable para recarga de batería, etc.

15.- El jefe de Servicios Generales /conductor del vehículo designado deberá verificar diariamente la existencia y condición de la siguiente documentación:

16) Libro de Control Vehicular correspondiente actualizado.

17) Póliza de Seguro del Vehículo asignado y fecha de caducidad.

18.- Si existe la presencia de daños, deficiencias, desperfectos, sustracciones o cualquier novedad en el vehículo o alguno de sus sistemas integrantes o accesorios, deberá comunicarlo y reportarlo, para determinar el alcance de la novedad informada. En caso esto no fuera posible, el conductor designado informará al jefe de la Unidad de Servicios Generales.

19.- El responsable Jefe de Servicios Generales, así como el conductor de cada uno de los vehículos, deberá verificar y mantener la permanente buena presentación y limpieza del vehículo asignado.

20.- Como parte del mantenimiento preventivo que corresponde efectuar a los vehículos, al final de cada semana y de cada mes, el encargado de cada vehículo, efectuará el llenado del formulario F-SVG-015 para llevar un control e ir teniendo un análisis de cada uno de los vehículos que son utilizados para las distintas actividades.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 11 DE 23		

DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

21.- El servidor a cargo del vehículo designado, informará oportunamente sobre la necesidad del mantenimiento periódico de la unidad vehicular correspondiente, así como de mantenimiento correctivo o reparación cuando sea el caso.

22.- El Jefe de la Unidad De Servicios Generales, es responsable de supervisar que los vehículos reciban el cuidado y mantenimiento periódico y/o reparación correspondiente de manera oportuna, que de igual manera tiene que planificar, la determinación del plan de mantenimiento correspondiente para cada unidad vehicular.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 12 DE 23		

V. PROCEDIMIENTO PARA EL USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO

Ítem	Responsable	Acción
1	Jefe de la Unidad De Servicios Generales	Ordena buscar vehículos donde son guardados diariamente.
2	Chofer	Busca Vehículos, inspecciona las condiciones generales del vehículo y chequea que este en óptimas condiciones para las labores a realizar.
3	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Da instrucciones a personal autorizado y Asigna vehículo a conductor para las diferentes actividades a realizar.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 13 DE 23	

4	Jefe de Unidad De Servicios Generales.	De acuerdo a los servicios que requieran las distintas unidades designa a conductor Se pregunta ¿si es para servicio de mensajería, traslado de personal o alguna otra actividad que requiera la empresa? Si, pasa a actividad n° 5 No, pasa a actividad n° 6
5	Jefe De la Unidad De Servicios Generales	Indica a chofer la ruta que debe cumplir asigna vehiculo correspondiente a la actividad.
6	Jefe de Unidad De Servicios Generales	Indica a chofer, ruta a realizar y vehículo correspondiente de acuerdo a la actividad única y exclusivamente asignada.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 14 DE 23	

7	Chofer	Cumple con la actividad asignada y se encarga del cuidado del vehiculo.
8	Chofer	Fija en el libro de novedades todas las ocurrencias y estado del vehículo luego de terminar con el trabajo asignado.
9	Chofer	Registra hora de entrada y salida a la empresa del vehículo encargado, lugares destinos programados y lugares efectivamente alcanzados, kilometraje de inicio y cuando finalice la actividad, recargas de gasolina, y toda otra información relevante.
10	Conductor	Detecta daño, deficiencia, mal funcionamiento o desperfecto en el vehículo a su cargo, lo registra en el Libro de control diario y notifica.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 15 DE 23	

11	Jefe de la Unidad Servicios Generales	Inspecciona y revisa el libro de novedades diario, y observa si existe algún problema en el automóvil y que el chofer allá cumplido con todas las instrucciones.
12	Conductor	Llena formulario semanal (F-SVG-015) del estado del vehiculo y entrega al Jefe de Servicios Generales.
13	Jefe de la unidad de Servicios Generales	Analiza la situación del estado general de los vehículos con cado uno de los formularios, llenados por los conductores.
14	Jefe de la unidad Servicios Generales	Supervisa que los vehículos reciban el cuidado y mantenimiento periódico y/o reparación correspondiente de manera oportuna.



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 16 DE 23	

15	Jefe de la unidad de Servicios Generales	Revisa Plan de mantenimiento de cada uno de los vehículos y en caso de que sea necesario modifica.
----	--	--



F-SGC-006

USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PRO-SVG 01	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISIÓN N°	
	FECHA DE APROVACIÓN	
	PÁGINA 17 DE 23	

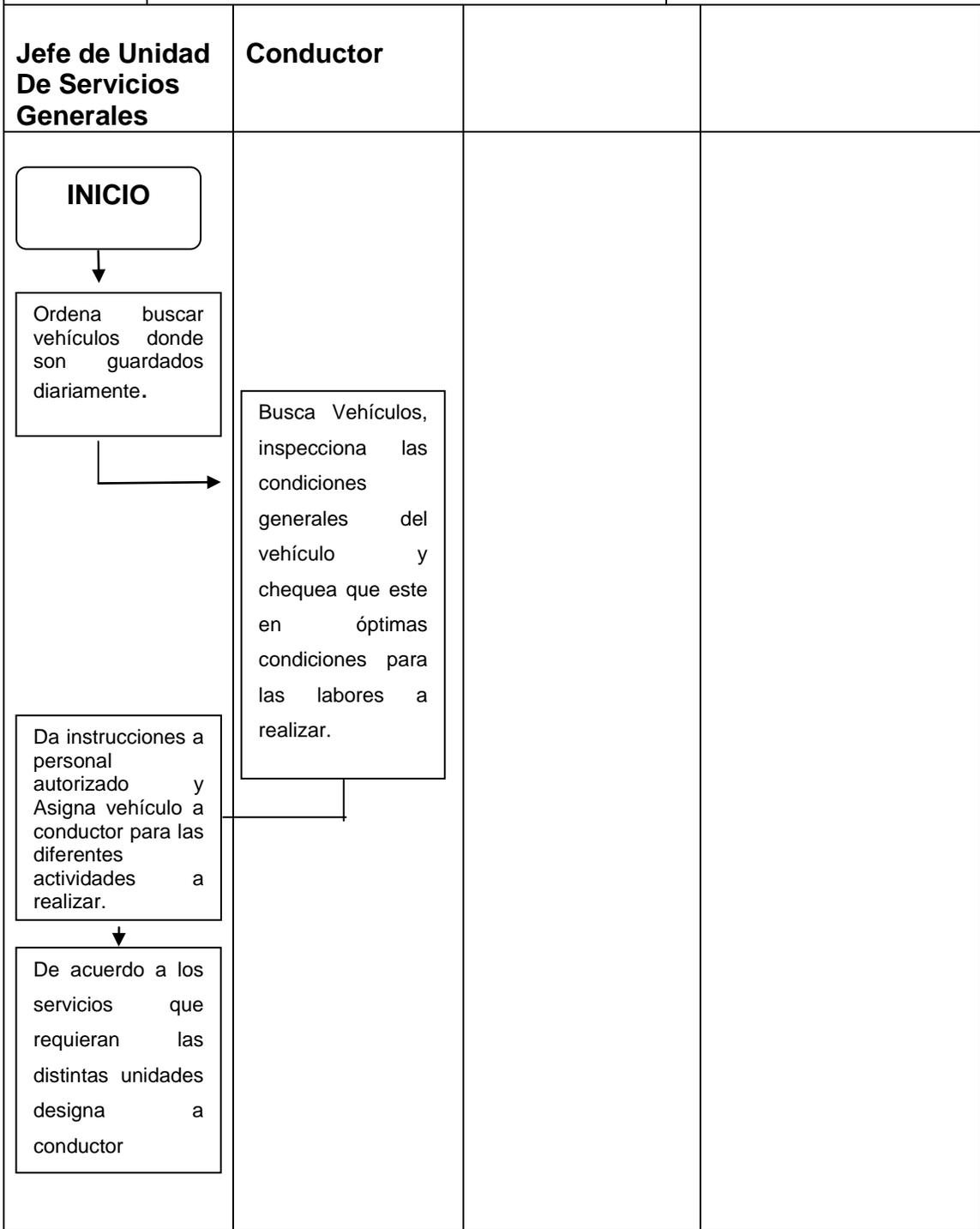
VI. REGISTRO DE LA CALIDAD

Código del Formulario o Registro	Título del Documento
F-SVG-015	Inspección de vehículos



**FLUJOGRAMA DEL USO,
CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
LOS VEHÍCULOS
PRO-SVG 01**

FECHA DE REVISIÓN	
REVISIÓN N°	
FECHA DE APROVACIÓN	
PÁGINA 18 DE 23	





**FLUJOGRAMA DEL USO,
CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
LOS VEHÍCULOS
PRO-SVG 01**

FECHA DE REVISIÓN

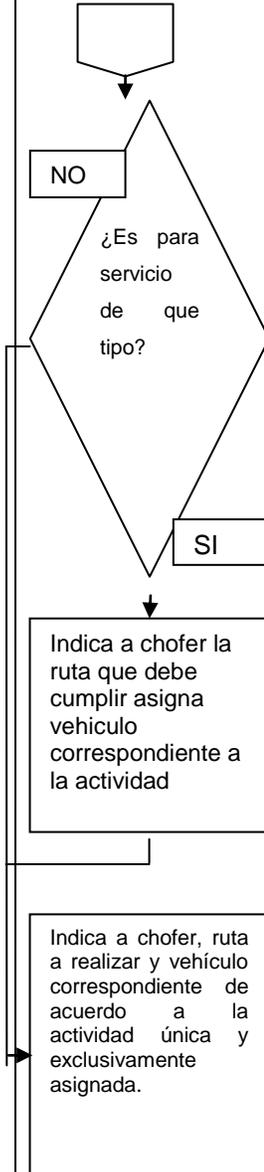
REVISIÓN N°

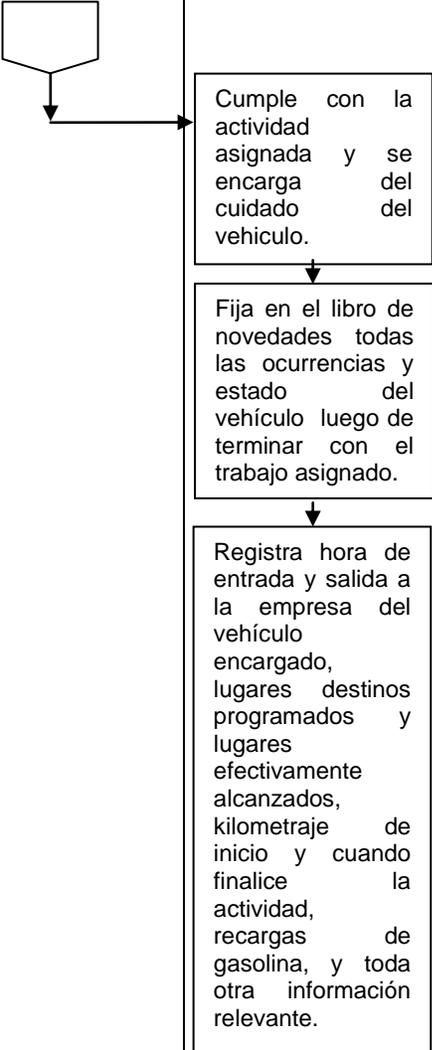
FECHA DE APROVACIÓN

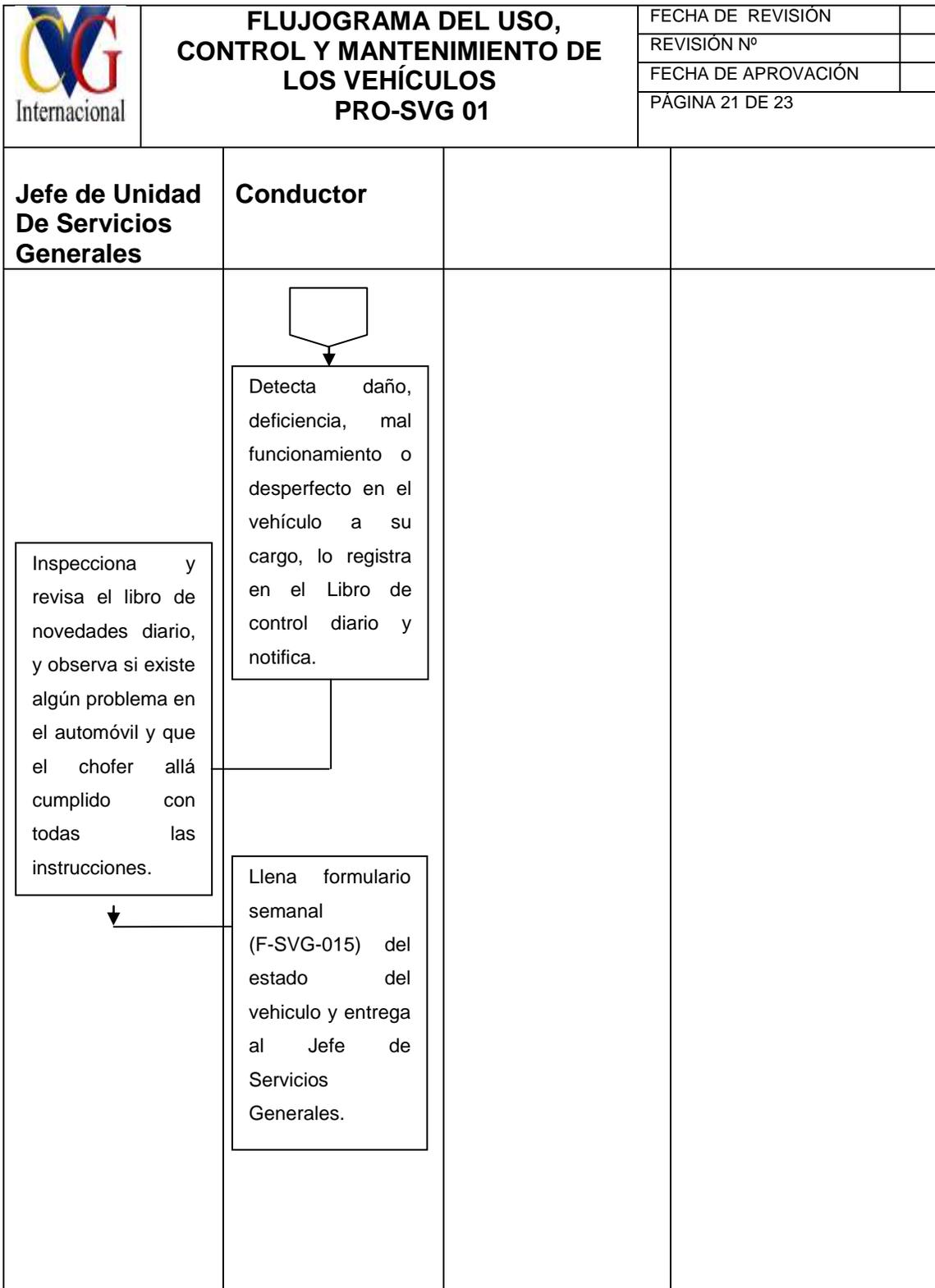
PÁGINA 19 DE 23

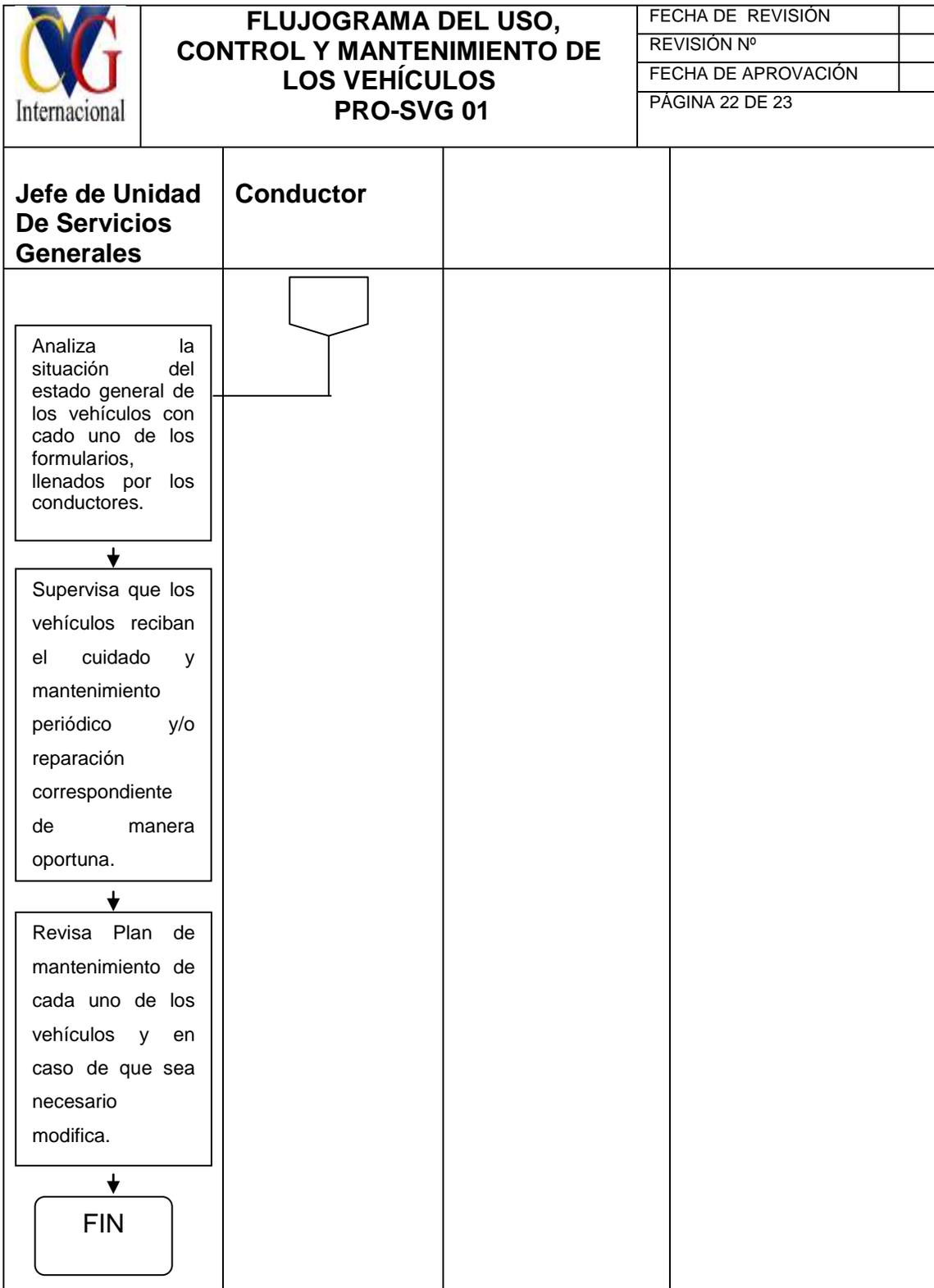
**Jefe de Unidad
De Servicios
Generales**

Conductor



	FLUJOGRAMA DEL USO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS PRO-SVG 01		FECHA DE REVISIÓN	
			REVISIÓN N°	
			FECHA DE APROVACIÓN	
			PÁGINA 20 DE 23	
Jefe de Unidad De Servicios Generales	Conductor			
 <pre> graph TD Start([Start]) --> Step1[Cumple con la actividad asignada y se encarga del cuidado del vehiculo.] Step1 --> Step2[Fija en el libro de novedades todas las ocurrencias y estado del vehiculo luego de terminar con el trabajo asignado.] Step2 --> Step3[Registra hora de entrada y salida a la empresa del vehiculo encargado, lugares destinos programados y lugares efectivamente alcanzados, kilometraje de inicio y cuando finalice la actividad, recargas de gasolina, y toda otra información relevante.] </pre>				







INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS

Fecha de Revisión:	
Revisión N°:	
Fecha de Aprobación:	08/03/2011
Página:	

DATOS DEL VEHICULO				
TIPO DE VEHICULO:		MODELO / AÑO:		
PLACA:		POLIZA DE SEGURO / VIGENCIA:		
DATOS DEL CONDUCTOR				
NOMBRE:		C.I.:		
GRADO DE LICENCIA / VIGENCIA:		VIGENCIA CERTIFICADO MEDICO:		
FECHA DE INSPECCIÓN:		KILOMETRAJE RECORRIDO:		
ITEM	DESCRIPCIÓN / CONDICIONES	BIEN	MAL	OBSERVACIONES
1	FRENOS			
2	LUCES DELANTERAS			
3	LUCES TRASERAS			
4	LUCES DE FRENO			
5	LUCES INTERMITENTES			
6	LUCES DE CRUCE			
7	FUNCIONAMIENTO DE LOS LIMPIAPARABRISA			
8	CAUCHOS			
9	POSEE CAUCHO DE REPUESTO/ CONDICIONES			
10	CINTURONES DE SEGURIDAD			
11	POSEE LOS RESPECTIVOS RETROVISORES			
12	FUNCIONAMIENTO DEL FRENO DE EMERGENCIA			
13	PRESENCIA DE FUGAS DE ACEITE			
14	CARBURACIÓN O INYECCION			
15	LA DIRECCIÓN			
16	SISTEMA ELÉCTRICO			
17	FUNCIONAN LOS INDICADORES DEL TABLERO			
18	POSEE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA			
19	CONDICIONES GENERALES DE LIMPIEZA			
20	CONDICIONES GENERALES DE LA CABINA			
ITEM	SEGURIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
1	TRIANGULO DE SEGURIDAD Y/O CONO			
2	GATO Y HERRAMIENTAS			
3	EXTINTOR			

OTROS:

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		CONFORMADO POR:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	
FIRMA:	FECHA:	FIRMA:	FECHA:	FIRMA:	FECHA: