

MANUAL DE GESTIÓN TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Transportes y Servicios Eugenio Vilicic Peña y Cía. Ltda. es sucesora de Transporte Eugenio Vilicic, con más de 40 años de experiencia en transportes en la Región de Magallanes, contando con equipos adecuados para la realización de las faenas de transporte para proyectos de diferentes envergaduras.

Inicia sus operaciones el año 1971 realizando transporte de carga general, en la XII Región (Magallanes, Chile). Su trabajo ininterrumpido, la reinversión constante los lleva a mediados de los 80 a crear la División de Cargas Especiales participando en los principales proyectos que se han ejecutado desde entonces.

Hoy cuentan con una amplia variedad de equipos y elementos que junto con la tecnología y su personal altamente capacitado hacen de Transportes Eugenio Vilicic P. y Cía. Ltda. una empresa capaz de superar cualquier desafío estando a la vanguardia en transporte convirtiéndose en el apoyo perfecto para el movimiento de cualquier carga tanto en la región como en el resto del país.

Su principal objetivo es brindar el mejor servicio, proporcionar seguridad y eficiencia a su trabajo y tranquilidad a sus clientes.

 EUGENIO VILICIC PEÑA	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.	 CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DNV-GL ISO 9001
Versión: 04	Fecha Aprobación: 30-11-2022	

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

REQUISITO NORMATIVO	NOMBRE REQUISITO	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	Entrevista al Gerente General, se determinan los factores externos e internos que influyen en lograr los resultados esperados de la empresa. Los factores internos y externos se actualizan y ello se registra en el Acta de Gerencia.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	J Ver Anexo N° 1 Matriz Partes Interesadas
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Transporte e izaje de carga terrestre, alquiler de maquinaria, alquiler de inmuebles y almacenamiento en territorio nacional. Requisitos que no aplican: 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	J Ver Anexo N° 2 Modelo de Gestión. J Ver Anexo N° 3 Secuencia Interacción de los Procesos Ver Flujos de Procesos: J Anexo N° 3.1 Flujo de Proceso de Operaciones. J Anexo N° 3.2 Flujo Proceso de Facturación. J Anexo N° 3.3 Flujo Proceso de Cobranza. J Anexo N° 3.4 Flujo Proceso de Bodega y Compra. J Anexo N° 3.5 Flujo de Proceso de Mantenimiento de Equipos.
5.1	Liderazgo y compromiso	J Entrevista al Gerente General. J Determinación de objetivos y plan de acción. Ver Anexo N° 7 "Objetivos y Plan de acción". J Ver Reg-001 Acta Revisión de Gerencia
5.2	Política de calidad	J Ver Anexo N° 4 Política de Calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	J Ver Anexo N° 5 Organigrama Transportes y Servicios Eugenio Vilicic P. y Cía. Ltda. J Ver Anexo N° 6 Matriz de competencia Reglamento Interno
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	J Ver Anexo N° 2 Modelo de Gestión. J Ver Anexo N° 8 Matriz Acciones Riesgos y Oportunidades.
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	J Ver Anexo N° 7 Objetivos y Plan de Acción
7.1	Recursos	J Anexo N°17 Procedimiento de Bodega
7.1.3	Infraestructura	J Edificio e instalaciones, mantenimiento correctivo empresa externa, ver Anexo N°14 Plan Mantenimiento Equipos Menores. J Informática: gestión de software y hardware empresa externa correctivo. J Equipos propios para el traslado de personal. J Contratos por servicios de telefonía e internet. J Alojamiento y alimentación del personal con proveedores regulares.
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	1.Evaluacion sicosocial 2.Titulo sexto, noveno, X, XI, XII Y XIII del reglamento interno de orden higiene y seguridad industrial

transportes EUGENIO VILICIC PEÑA	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.	
	Versión: 04	Fecha Aprobación: 30-11-2022

		3. Registro de entrega de EPP en software
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none">) Ver Anexo N°9 Recursos de seguimiento y medición.) Ver Reg-018 Registro de medición y/o calibración de los equipos.
7.1.6	Conocimientos de la organización	Trazabilidad de servicios a través del Software de TEV.
7.2	Competencia	<ul style="list-style-type: none">) Ver Anexo N°10 Procedimiento de Recursos Humanos.) Ver anexo N°6 Matriz de Competencia.
7.3	Toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none">) Ver Reg-009 Charla trabajador nuevo, Registro ODIS.) Ver Reg-010 Charla trabajador nuevo, Registro Inducción al Sistema de Calidad.) Ver Reg-016 Registro Comprobante entrega Reglamento Interno, Higiene y Seguridad de la Empresa y Reg-016.1 Anexo al Reglamento Interno De las Prohibiciones "Procedimiento Alcotest / Narcotest" Charla diaria de seguridad.
7.4	Comunicación	El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad comunicará a los trabajadores la creación, eliminación, edición y/o actualización de la documentación que forma parte del Sistema de Calidad una vez aprobados por el Gerente General, la comunicación se realizará a través de correo electrónico, intranet, charlas, capacitaciones y/o murales.
7.5	Información documentada	<ul style="list-style-type: none">) Ver Anexo N°11 Procedimiento Información Documentada) Ver Anexo N°11.1 Listado Maestro de Documentos.) Ver Reg-019 Control de Documentos por Proceso.
8.1	Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none">) Registro operacional en software TEV.) Análisis de informes mensuales.) Anexo N°16 Procedimiento de Operaciones.
8.2	Requerimiento de Productos y Servicios	<ul style="list-style-type: none">) Recepción de los requerimientos y requisitos del cliente a través de correo electrónico, vía telefónica, wasap y pagina web, se informará a los clientes vía correo electrónico del inicio de una orden de servicio. La conformidad del servicio de otorgará de manera escrita a través de los report y guías de despacho o bien por medio digital a través de correo electrónico, envío de referencia de orden de compra y/o HES u otro según requerimiento del cliente.) Anexo N°15 Matriz de Cumplimiento Legal.
8.4	Control de Procesos Externos / Contratistas	<p>Se realizarán 3 evaluaciones mensuales a proveedores seleccionados por el responsable del Sistema de Gestión de Calidad, quien comunicará al responsable del proceso involucrado para que realice la evaluación y seguimiento.</p> <p>El responsable del S.G.C. notificará a los proveedores del resultado de la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none">) Ver Reg-013 Evaluación de Proveedores.) Ver Reg-013.1 Registro Evaluación de Proveedores.

8.5.1	Producción del Servicio	Control y monitoreo de los servicios se realizará por medio del software de TEV.
8.5.2	Identificación y trazabilidad	<p>En el software de TEV se irán registrando los estados de las ordenes de servicios según su progreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Con recursos asignados: Asignación de personal y equipos que participaran de la orden de servicio. ✓ En ejecución: Una vez iniciado el servicio. ✓ Servicio terminado: Una vez desmovilizados recursos a la base y/o destinados a otras faenas. ✓ Valorizada: Orden de servicio a la cual se la han aplicado las tarifas y se debe solicitar y/o esperar la aprobación del cliente. ✓ Aprobada por el cliente: Orden de servicio que se encuentra aceptada por el cliente y apta para ser facturada. ✓ Parcialmente facturada: Orden de servicios que no fue facturada en su totalidad y que se debe esperar la aprobación del saldo restante o que no será facturada en su totalidad. ✓ Facturada: Orden de servicio con factura emitida y ciclo finalizado.
8.5.3	Propiedad del Cliente o de Contratistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Gerente de Operaciones es el responsable de la designación de los equipos y el personal competente según el tipo de servicio y/o requisitos cliente. 2. En caso de daño a carga o accidentes aplica el Anexo N°12 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. 3. Se contratan pólizas de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transportes Terrestre ✓ Equipo Móvil ✓ Responsabilidad Civil
8.5.6	Control de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver Reg-008 Control de Cambios.
8.6	Liberación de los productos y servicios	Aprobación otorgada por el cliente, vía mail u otro medio y actualización del estado de la orden de servicio en el software para proceder a la facturación.
8.7	Control de las salidas no conformes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver Anexo N°12 Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas. ✓ Ver Anexo N°12.1 Flujo No Conformidad y Acción correctiva
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>Emisión y presentación de Informes Mensuales a Gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ventas ✓ Compras ✓ Sueldos ✓ Inversión ✓ Cobranza ✓ Servicios ✓ Calidad
9.1.2	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver Reg-012 Encuesta Satisfacción del Cliente.
9.2	Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver anexo N°13 Procedimiento Auditorías Internas. ✓ Ver Reg-014 Programa Anual de Auditorías. ✓ Ver Reg-014.1 Informe Auditoría Interna.
9.3	Revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver Reg-001 Acta Revisión de Gerencia



**MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.**

Versión: 04

Fecha Aprobación: 30-11-2022



10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	J Ver Reg-015 Informe de No Conformidad y Acción Correctiva. J Ver Reg-015.1 Resumen No Conformidades y Acciones Correctivas.
10.3	Mejora Continua	Anexo N°2 Modelo de Gestión V.01.

CONTROL DE CAMBIOS

Nº	INDEXACIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	DETALLE
7	Sin indexación	Manual de Gestión	V.02	10/02/2020	En el punto 7.5. Información Documentado se agrega el punto Ver Reg.019 Control de Documentos por Proceso.
12		Manual Sistema de Gestión de Calidad	V.03	31-12-2020	Se adiciona en Requisito Normativo 8.2: <ul style="list-style-type: none"> • Anexo N°15 Matriz de Cumplimiento Legal.
14		Manual Sistema de Gestión de Calidad	V.04	30-11-2022	Se adiciona en Requisito Normativo 7.1. Recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Anexo N°17 Procedimiento de Bodega Se adiciona en Requisito Normativo 8.1. Planificación y Control Operacional: <ul style="list-style-type: none"> • Anexo N°16 Procedimiento Proceso de Operaciones.