

ANEXO 4 - MATRIZ DE APLICABILIDAD FLECHA BUS

Nro. de Orden	ISO 9001 – IRAM 3810			Manual de Gestión		Documentos (Procedimientos/ instructivos/Registros)		Área
	Denominación	Punto de la norma ISO 9001	Punto de la norma IRAM 3810	Punto del Manual	Denominación	Código	Denominación	
1	Objeto y campo de aplicación	1		2	Manual de Gestión	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD
2	Generalidades	1.1						
3	Aplicación	1.2						
4	Referencias normativas	2		3				
5	Términos y definiciones	3						
6	Sistema de gestión	4	5	4				
7	Requisitos generales	4.1	5.1	4.1	Requisitos Generales	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD
8	Requisitos de la documentación	4.2	5.7	4.2	Requisitos de la documentación	FBU A01-001	Elaboración de los Documentos de Gestión	GQ
9	Generalidades	4.2.1.		4.2.1.	Generalidades			
10	Manual del Sistema de Gestión	4.2.2.	5.2	4.2.2.	Manual de Gestión de la Calidad	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD
11	Control de los documentos	4.2.3.	5.6	4.2.3.	Control de la Documentación	FBU A01-000	Elaboración y Control de la documentación y los registros	GQ
12	Control de los registros	4.2.4.	5.8	4.2.4.	Control de los registros de calidad	FBU A01-000	Elaboración y Control de la documentación y los registros	GQ
13	Responsabilidad de la dirección	5		5	Responsabilidad de la dirección	FBU A00-000	Manual Gestión	CD
14	Compromiso de la dirección	5.1	4.1	5.1.	Compromiso de la dirección		Revisión por la Dirección	CD
15	Enfoque al cliente	5.2.		5.2.	Enfoque al Cliente	FBU F07-000	Atención al Cliente	AT
						FBU B01-000	Desarrollo de Negocios	DC-GC
16	Políticas	5.3.		5.3	Política de la calidad y Seguridad Vial	PC-A00-000 PV-A00-000	Política de la Calidad y Política de Seguridad Vial	CD
17	Planificación	5.4		5.4	Planificación	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD
18	Objetivos de la calidad	5.4.1.		5.4.1	Objetivos de la calidad	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD-GQ
19	Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2.		5.4.2	Planificación de la calidad	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD-GQ

Nro. de Orden	ISO 9001 – IRAM 3810			Manual de Gestión		Documentos (Procedimientos/ instructivos/Registros)		Área
	Denominación	Punto de la norma ISO 9001	Punto de la norma IRAM 3810	Punto del Manual	Denominación	Código	Denominación	
20	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	5.5.		5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD-GH
21	Responsabilidad y autoridad.	5.5.1.	5.3	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD
				5.5.2	Estructura básica de Flecha Bus (organigrama)			
22	Representante de la Dirección	5.5.2.	4.2	5.5.3	Representante de la Dirección			
23	Comunicación interna	5.5.3.	9.4.4	5.5.4.	Comunicación Interna			
24	Revisión por la dirección	5.6		5.5.5.	Revisión por la dirección	FBU F01-000	Revisión del sistema de Gestión.	CD
25	Generalidades	5.6.1.			Revisión por la dirección	FBU F01-000	Revisión del sistema de Gestión	CD
26	Información para la revisión.	5.6.2						
27	Resultados de la revisión	5.6.3.						
28	Gestión de los recursos	6		6		PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD
29	Provisión de recursos	6.1		6.1	Suministro de Recursos	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD
30	Recursos humanos	6.2.	7	6.2	Recursos humanos	FBUD01-000/001/002/003/004/005/012/	Recursos Humanos	GH
31	Generalidades	6.2.1.						
32	Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2.	5.9	6.2.1	Competencia, toma de conciencia y formación	FBU D01-000	Recursos Humanos.	GH
33	Infraestructura	6.3.	6	6.3	Infraestructura	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD-GC
						FBU E05-008	Portería	
						FBU E05-007	Limpieza de planta	
34	Ambiente de trabajo.	6.4.		6.4.	Ambiente de Trabajo	FBU A00-000	Manual de Gestión	CD
35	Realización del Servicio	7		7	Realización del Servicio			
36	Planificación de la realización del servicio	7.1.	9.1	7.1	Planificación de la realización del servicio	FBU B01-001	Desarrollo de Negocios	DC-GC
						FBU E02-000	Actividades de Tráfico	TR
37	Procesos relacionados con el cliente	7.2		7.2	Procesos relacionados con el cliente	FBU A-000	Manual de Gestión	CD

Nro. de Orden	ISO 9001 – IRAM 3810			Manual de Gestión		Documentos (Procedimientos/ instructivos/Registros)		Área
	Denominación	Punto de la norma ISO 9001	Punto de la norma IRAM 3810	Punto del Manual	Denominación	Código	Denominación	
38	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1.	8.1	7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.	FBU C01-000	Legislación aplicable	RT
						FBU B01-000	Desarrollo de Negocios	DC-GC
39	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	FBU E05-000	Actividades de Mantenimiento	GM
						FBU F06-000	Evaluación del Servicio	ES
40	Comunicación con el cliente	7.2.3.		7.2.3.	Comunicación con los clientes	FBU A000	Manual de Gestión	CD
41	Diseño y desarrollo	7.3.		7.3	Diseño y desarrollo			
42	Compras	7.4.	5.5	7.4.	Compras	FBU E01-000	Compras	CO
43	Proceso de compras	7.4.1.		7.4.1.	Proceso de compras			
44	Información de las compras	7.4.2.		7.4.2.	Evaluación de proveedores			
45	Verificación de los productos comprados	7.4.3.		7.4.3.	Verificación de los productos comprados.			
46	Producción y prestación del servicio	7.5.		7.5.	Proceso de realización del servicio.	FBU E02-000/001 /002	Actividades de Tráfico	TR
						FBU E03-000/001	Actividades de Boleterías	GC
						FBU B01-000	Desarrollo de negocios	DC-GC
47	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1.	8.3	7.5.1.	Control operativo del servicio	FBU B01-000	Desarrollo de negocios	DC-GC
						FBU E01-000	Compras	CO
						FBU E02-000	Actividades de Tráfico	TR
						FBU E03-000	Actividades de Boleterías	GC
						FBU E05-000	Actividades de Mantenimiento	GM
						FBU E06-000	Actividades de Viáticos	VI
						FBU E07-000	Control de Equipos.	GM
						FBU E04 - 000	Pañol	PA
						FBU F06-000	Evaluación del Servicio	ES

Nro. de Orden	ISO 9001 – IRAM 3810			Manual de Gestión		Documentos (Procedimientos/ instructivos/Registros)		Área
	Denominación	Punto de la norma ISO 9001	Punto de la norma IRAM 3810	Punto del Manual	Denominación	Código	Denominación	
48	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2.		7.5.2.	Validación de los procesos operativos	FBU E02-000	Actividades de Tráfico	TR
						FBU B01-000	Desarrollo de Negocios	DC-GC
49	Identificación y Trazabilidad	7.5.3.		7.5.3.	Identificación y Trazabilidad	FBU B01-000	Desarrollo de Negocios	GC
						FBU E05-000	Mantenimiento	GM
						FBU E02-000	Tráfico	TR
50	Propiedad del Cliente	7.5.4.		7.5.4.	Control de los productos suministrados por el Cliente	FBU E03-000	Boleterías	BO
						FBU E02-000	Tráfico	TR
51	Preservación del producto	7.5.5.		7.5.5.	Preservación de Insumos para la prestación del Servicio	FBU E05-000	Mantenimiento	GM
						FBU E02-000	Tráfico	TR
						FBU E04-000	Pañol	PA
52	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6.		7.6.	Control de equipos de Medición y Seguimiento.	FBU E07-000	Control de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo	GM
53	Medida, análisis y mejora	8.		8	Medición, análisis y mejora continua	PQ-FBU A00-000	Plan de Gestión	CD-GQ
54	Generalidades	8.1.		8.1	Generalidades			
55	Seguimiento y medición	8.2.		8.2	Medición y Seguimiento Procesos /Servicios	FBU F06-000	Evaluación del Servicio	ES
56	Satisfacción del cliente	8.2.1		8.2.1	Satisfacción del cliente	FBU F07-000	Atención al Cliente	AT
57	Auditoria interna	8.2.2.		8.2.4.	Auditorías internas	FBU F02-000	Auditorías internas de gestión	GQ
58	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3.		8.2.3	Procesos	FBU E05-000	Actividades de Mantenimiento	GM
						FBU E06-000	Actividades de Viáticos	VI
59	Seguimiento y medición del producto.	8.2.4.	9.3	8.2.2.	Servicio	FBU F06-000	Evaluación del Servicio	ES

Nro. de Orden	ISO 9001 – IRAM 3810			Manual de Gestión		Documentos (Procedimientos/ instructivos/Registros)		Área
	Denominación	Punto de la norma ISO 9001	Punto de la norma IRAM 3810	Punto del Manual	Denominación	Código	Denominación	
60	Control de producto no conforme	8.3.		8.3	Control de No Conformes	FBU F03-000	Control de No Conformes	GQ
						FBU F06-000	Evaluación del Servicio	ES
61	Análisis de datos	8.4	9.4.3 9.4.4	8.4	Análisis de datos	FBU F01-000	Revisión del Sistema de Gestión	GQ
						FBU F04-000	Acciones Preventivas y Correctivas	
						FBU F02-000	Auditorías Internas	
						FBU F07-000	Atención al Cliente	
						FBU F06-000	Evaluación del Servicio	
						FBU E01-001	Evaluación de Proveedores	
62	Mejora	8.5.						
63	Mejora continua	8.5.1.		8.5.	Mejora continua	FBU F01-000	Revisión del Sistema de Gestión	CD-GQ
64	Acción correctiva	8.5.2.		8.5.1	Acciones correctivas y preventivas.	FBU F04-000	Acciones preventivas y correctivas	CD-GQ
65	Acción preventiva	8.5.3.						