

CRUZ DEL SUR

MAGAZINE DEPARTAMENTO DE MARKETING
CRUZ DEL SUR

LinkedIn
Cruz del Sur

twitter
@cruzdelsurarg

facebook
Cruz del Sur

RECEPTORÍAS CRUZ DEL SUR,
SOLUCIONES DISTRIBUIDAS
ESTRATÉGICAMENTE

pg. 03 >

CDS MAG ES UNA PUBLICACIÓN DE CRUZ DEL SUR
Abril 2012 / N° 001 AÑO 001

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
T (011) 4480 6666 / M info@cruzdelsur.com
www.cruzdelsur.com.ar

CRUZ DEL SUR



NUESTRO COMPROMISO: CONTINUAR ENTREGANDO SOLUCIONES

pg 06 >
CONSEJOS CDS
CÓMO EMBALAR CORRECTAMENTE
MUEBLES Y SILLAS PARA SU ENVÍO

pg 07 >



NUESTROS CLIENTES
ALPINE SKATE:
PASIÓN POR LOS DESAFÍOS

pg. 03

**CDS EXPRESS:
MÁS CERCA SUYO
RED DE SUCURSALES**

pg. 05

**LANZAMIENTO DE UN
NUEVO MICROSITE +
AMPLIACIÓN DE LA FLOTA
NOVEDADES CDS**

pg. 06

**¿CÓMO EMBALAR MUEBLES
Y SILLAS PARA SU ENVÍO?
CONSEJOS CDS**

pg. 09

**FORMAS DE PAGO:
SERVICIO DE CONTRAREEMBOLSO
BENEFICIOS CDS**

pg. 10

**AUDITORÍAS DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE CRUZ DEL SUR**

v

pg.

07

**ALPINE SKATE
NUESTROS CLIENTES****Pasión por los desafíos.**

Alpine Skate una pujante marca que confía en la perfección para alcanzar siempre la máxima calidad.

por **Mariela Menghini**
Directora de Marketing

Trabajamos y tomamos decisiones priorizando nuestro compromiso de desarrollar soluciones para aquellos que confían en nosotros. Innovando constantemente, vamos adaptándonos a nuevas herramientas que nos permiten destacarnos manteniendo la excelencia.

Es por eso que damos comienzo a una nueva etapa en este diálogo que tanto cuidamos con nuestros clientes, proveedores y las comunidades en las cuales Cruz del Sur se inserta, renovándonos.

Estamos en la era de la inmediatez, y creemos importante incorporar instrumentos que nos permitan agilizar las comunicaciones, haciendo más fluido el feedback con aquellos con quienes interactuamos, permitiéndonos intercambiar valiosa información para que todos sigamos creciendo.

Fuimos la primera empresa argentina en nuestro rubro en participar en las redes sociales Facebook, Twitter y LinkedIn; asumiendo la responsabilidad de generar contenidos de calidad e información útil para nuestros seguidores. Es con esta consigna con la cual iniciamos la nueva etapa de CDS Magazine; continuando y consolidando nuestro compromiso de entregar soluciones, presentando un producto renovado desde la estética, con material de utilidad y consulta, así como también compartiendo tanto nuestros logros como los de las miles de empresas, comerciantes y particulares que encuentran en Cruz del Sur un colaborador confiable.

Esta primera edición busca entonces reflejar nuestro propósito, a través de la presentación entre otros temas, de los recursos que la empresa pone a disposición de los clientes en la ciudad de Buenos Aires; ofreciendo consejos para el embalaje de distintos elementos; destacando el desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y compartiendo el impulso de clientes como Alpine Skate.

Gracias a todos por acompañarnos en esta nueva etapa y en cada nuevo desafío.



CDS MAGAZINE

CDS MAGAZINE es una publicación de Victor Masson Transporte Cruz del Sur S.A. Abril 2012 Tirada 8.000 ejemplares

02 | Sumario | Editorial

Dirección Mariela Menghini
Coordinación Juan Micheletti
Diseño & Diagramación Alberto Viani
Redacción & Corrección Laura Schtutman

Agradecimientos

Daniel Marasco (Gerente de Alpine Skate); Mario Gemin (Alpine Skate); Carlos Cafora (Gerente Gestión de Procesos Cruz del Sur) y Sergio Gurevich (Gerente Cruz del Sur Mar del Plata).



RECEPTORÍAS CRUZ DEL SUR, SOLUCIONES DISTRIBUIDAS ESTRATÉGICAMENTE

RECEPTORÍA CDS EN BUENOS AIRES

RECEPTORÍA SAN MARTÍN

Ubicada a cuadras de la Av. Gral. Paz, una de las principales vías de acceso a la ciudad de Buenos Aires.

Red de Sucursales / Receptorías CABA

La búsqueda de mejoras es una premisa constante en el trabajo diario de Cruz del Sur; las necesidades de los clientes son el punto de partida para el desarrollo de servicios de calidad que se convierten en soluciones a medida.

Es por eso que, fiel a sus valores de Orientación al cliente; Innovación permanente y Compromiso con la calidad, la empresa tomó en cuenta la necesidad de nuestros clientes de Buenos Aires de acortar tiempos y distancias en el despacho de sus cargas y sumó nuevas receptorías que se encuentran ubicadas estratégicamente en puntos neurálgicos de la ciudad.

A la legendaria Receptoría Loria, ubicada debajo de la Autopista 25 de Mayo y a cuadras de la intersección de las Avenidas San Juan y Jujuy, a partir de noviembre de 2011 se sumó Receptoría San Martín. Esta nueva sede, especializada en la recepción de paquetería a través del servicio CDS Express, se encuentra en el Partido de General San Martín, a cuadras de la Av. General Paz, una de las principales arterias de la ciudad que divide la Capital Federal del Gran Buenos Aires.

A mediados del mes de febrero de 2012, se integró Receptoría Liniers, situada a cuadras de las Avenidas General Paz y Rivadavia, la Estación Liniers del Ferrocarril Sarmiento y la Terminal de Ómnibus de este importante barrio ubicado en el límite oeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. De esta manera, Cruz del Sur pone a



RECEPTORÍA LORIA

Es la más antigua de las receptorías de Cruz del Sur en Buenos Aires que además se caracteriza por disponer de accesos funcionales para la carga y descarga de envíos que benefician a la operatoria de la receptoría y a los clientes en sus despachos.

disposición de empresas, comerciantes y particulares, su amplia Red de Sucursales distribuida por todo el territorio argentino posibilitando que realicen sus despachos más rápidamente desde las distintas sedes, sin tener que trasladarse hasta el Centro de Operaciones Logísticas (COL) ubicado en el Mercado Central.

En cuanto a los servicios ofrecidos, las Receptorías San Martín y Liniers están especializadas en el despacho de paquetería y el servicio CDS Express, que de una manera ágil y sencilla distingue las cargas que requieren ser entregadas con mayor urgencia, dándoles prioridad, acortando distancias y tiempos. Así mismo, todas las re-

ceptorías de Buenos Aires, brindan la calidad de los servicios que distinguen a Cruz del Sur y sus atributos diferenciales como son:

- ▶ Una amplia red de sucursales que permite centrar cargas con diferentes destinos en un solo operador.

“LAS RECEPTORÍAS SAN MARTÍN Y LINIERS ESTÁN ESPECIALIZADAS EN EL DESPACHO DE PAQUETERÍA Y EL SERVICIO CDS EXPRESS, QUE DE UNA MANERA ÁGIL Y SENCILLA DISTINGUE LAS CARGAS QUE REQUIEREN SER ENTREGADAS CON MAYOR URGENCIA, DÁNDOLES PRIORIDAD, ACORTANDO DISTANCIAS Y TIEMPOS.”



r/SM

RECEPTORÍA SAN MARTÍN

Av. San Martín 901,
San Martín

Teléfono
(011) 4753 2963

Correo
receptoriasanmartin
@cruzdelsur.com



ORIENTADOS AL CLIENTE

Para Cruz del Sur una esmerada atención y un cuidado por los detalles generan un sólido vínculo con sus clientes. En la foto, vemos al primer cliente de Receptoría San Martín, quien recibió un obsequio por parte del equipo de trabajo de la Receptoría.

- ▶ Frecuencias diarias
- ▶ Retiros y entregas a domicilio en todo el país.
- ▶ Expreso puerta a puerta en todo el país.
- ▶ Enlaces interzonales con frecuencias regulares que unen el total de las sucursales logrando una cobertura única en el país.
- ▶ Información on line y seguimiento de la carga a través de la página web.
- ▶ Servicio de gestión de cobranzas por contrareembolsos.
- ▶ Cargas aseguradas con cobertura patrimonial de mercadería almacenada y en tránsito con compañías de primera línea.
- ▶ Formas de pago en efectivo, cuenta corriente y contrareembolso.
- ▶ Atención personalizada con soluciones a medida.

r/LN

RECEPTORÍA LINIERS

Montiel 279
Liniers, CABA

Teléfono
(011) 4641 7627 / 80

Correo
receptorialiniers@
cruzdelsur.com

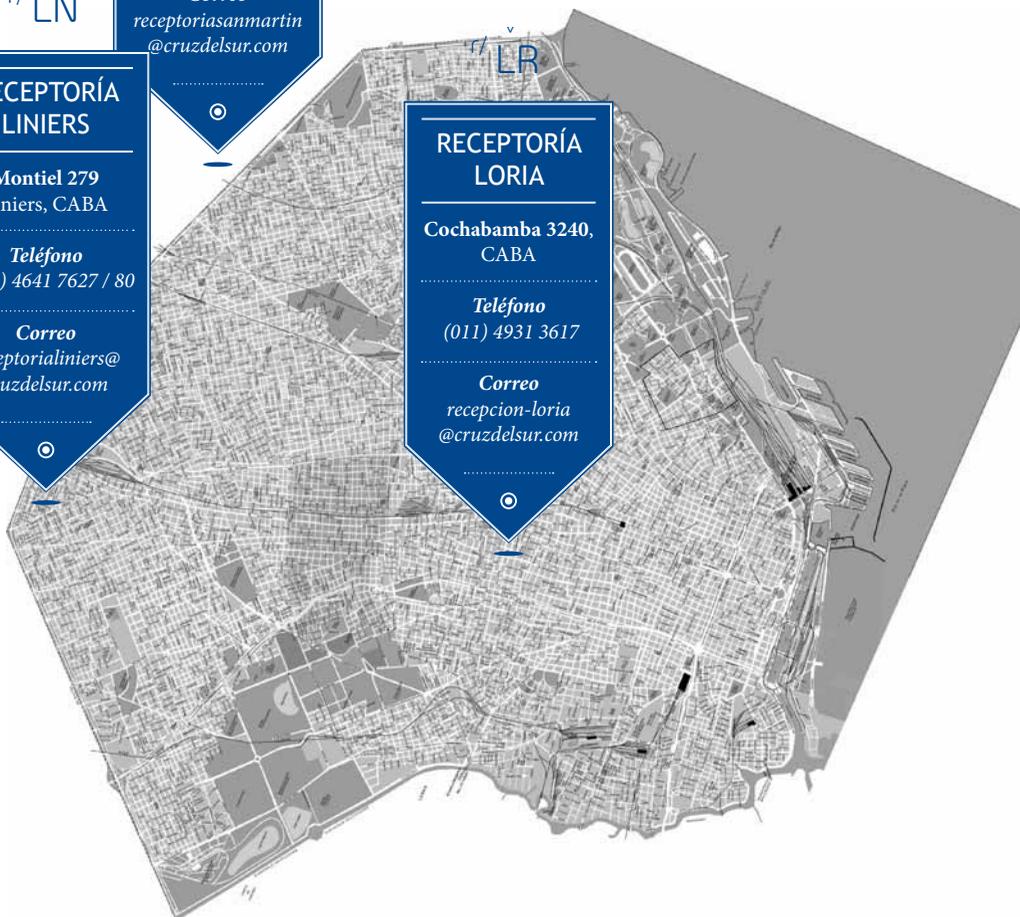
r/LR

RECEPTORÍA LORIA

Cochabamba 3240,
CABA

Teléfono
(011) 4931 3617

Correo
repcion-loria
@cruzdelsur.com



RECEPTORÍA LINIERS

Comerciantes y particulares que precisan acortar distancias y tiempos para el despacho de paquetes cuentan con Receptoría Liniers, a cuadras de las Avenidas General Paz y Rivadavia, la Estación Liniers del Ferrocarril Sarmiento y la Terminal de Ómnibus.

NOTICIAS CORTAS

INVIRTIENDO EN EL FUTURO

Cruz del Sur posee una política de reinversión en infraestructura, equipamiento, tecnología y capacitación de Recursos Humanos, que le permite brindar servicios de excelencia a través de sus unidades de negocio. Distintas acciones son las que demuestran la implementación de esta política que permite el desarrollo de la empresa. Así, para continuar brindando a su amplia cartera de clientes servicios con la más alta calidad, fue que se sumaron a la flota de Cruz del Sur 30 camiones de larga distancia y 31 semi-remolques nuevos y además se remodeló el Depósito 3 de la División Cruz del Sur Logística del COL.



ISO 9001:2008 RECERTIFICADO Y EXPANDIDO

Luego de la auditoría realizada por la empresa RINA, Cruz del Sur obtuvo la confirmación de la Certificación ISO 9001:2008 y amplió el alcance de la misma a las áreas de Minería (Ventas y Operaciones) y Gestoría Documental de recursos y el Servicio de Seguridad Higiene y Medio ambiente.

PAQUETERÍO NUEVO MICROSITE

Fiel a su estilo innovador Cruz del Sur desarrolló un micrositio dedicado al servicio de paqueterío y CDS Express que brinda toda la información necesaria para saber cómo deben ser embaladas las cargas, los beneficios y herramientas con las que cuentan los clientes de Cruz del Sur y cuáles son las receptorías dispuestas estratégicamente en la ciudad de Buenos Aires y en todo el país. Además, desde allí es posible solicitar presupuestos on-line.



NEWS

UNA MARCA EN CRECIMIENTO

Departamento de Marketing

Según lo estipulado en su Plan de Marketing, Cruz del Sur continúa desarrollando distintas acciones con el objetivo de consolidar su posicionamiento de marca como una de las empresas de transporte y logística más importantes del país. Teniendo en cuenta la temporada vacacional, posee carteles de publicidad estratégicamente ubicados, como los instalados en la Av. 9 de Julio en la ciudad de Buenos Aires y en la Ruta 2 (foto), mano a Buenos Aires, a la altura de la ciudad bonaerense de Dolores, y que es visualizado por todos aquellos que regresan de las distintas localidades de la costa argentina.

Además, fiel a su espíritu innovador, CDS ha implementado dentro de sus acciones de Marketing, los Códigos QR (Quick Response Barcode), que ya se incorporó en folletos y carteles y que permite obtener información extra e interactiva.

En cuanto a las redes sociales, Cruz del Sur fue la primera empresa de su rubro en utilizar estos medios de comunicación, poniendo en marcha un Plan de Comunicación basado en la utilización de redes sociales tales como LinkedIn, Facebook y Twitter. La empresa brinda a través de estos medios, información sobre su actividad como estados de las rutas, noticias y novedades de la empresa, eventos, así como también descuentos, promociones especiales y organización de sorteos para los usuarios.

+ sumáte a nuestras redes



Cruz del Sur



@cruzdelсур



Cruz del Sur



ROMPIENDO RECORDS

RSE / Responsabilidad Social Empresarial / Fundación Garrahan

Cruz del Sur formó parte del importante evento solidario que la Fundación Garrahan llevó a cabo el 3 de diciembre de 2011, en el Club Gimnasia y Esgrima de la ciudad de Buenos Aires (GEBa). En dicho evento se logró marcar un nuevo récord Guinness en la recolección de tapitas de botellas de plástico: 36.407.120 tapitas que equivalieron a 91 toneladas.

Como es usual, CDS no sólo se encargó del traslado y la recolección de tapitas desde la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, sino que también coordinó su sistema de tráfico para que las importantes donaciones enviadas desde la sucursales llegaran a tiempo y forma para el evento,

permitiendo así que las comunidades de esas localidades fueran protagonistas de este récord que posibilitó que los gestos de amor que están detrás de cada tapita queden registrados.

Además, integrantes de la empresa estuvieron colaborando durante todo el día en GEBa, reparando remeras, lapiceras y otros artículos realizados especialmente para recordar este día.

Patricia Gavilán, coordinadora del Programa de Reciclado de la Fundación, festejó la marca lograda y reveló que, si se cuentan la cantidad de tapitas que juntaron desde el inicio del programa (2006), ya habrían alcanzado los 840 millones.



CONSEJOS CDS EMBALAJE DE MUEBLES Y SILLAS



MUEBLES

Según la fragilidad de los mismos se recomienda la colocación de esquineros de cartón grueso, en el caso de tener frentes vidriados colocar un esqueleto de madera que lo proteja con la correspondiente indicación de frágil. Si se emplea cartón corrugado, utilizar por lo menos dos o tres capas o en su defecto cartón grueso como el de las cajas de TV. En el caso de lados con vidrios es necesaria la identificación de las caras que tienen los mismos.

Para tener en cuenta: los Codos de cartón existen de diferentes tamaños y grosores, son ideales para proteger los vértices de cualquier estructura.

SILLAS, SILLONES O CUALQUIER OBJETO TAPIZADO

Deben estar protegidos contra golpes y posibles manchas. Se recomienda la colocación de esquineros, proteger las superficies tapizadas con plástico o film, previa colocación de cartón corrugado. Tener presente que los esquineros no suelen ser adecuados para proteger las patas de los sillones, para ello se recomienda la utilización de un armazón de madera que permita su manipuleo y estibaje, también es recomendable la utilización de goma espuma como protección de bordes y posabrazos. Las sillas deben tener las patas protegidas contra posibles roturas o raspaduras producto del estibado en el proceso de carga, para ello es recomendable la utilización de esquineros o cartón grueso y varias capas de film auto adherente (strich). Según la fragilidad del mueble se puede utilizar sobre el cartón polietileno con burbujas para el envoltorio integral del mismo. Una vez embalados, es conveniente indicar puntos extremos y delicados.



LA IMPORTANCIA DEL BUEN EMBALAJE DE SU ENVÍO

El objetivo que posee un embalaje podemos resumirlo en: Proteger la mercancía, facilitar la manipulación, facilitar la identificación y características, facilitar la inspección y disminuir los riesgos a las personas. El tipo de embalaje depende del tipo de producto a despachar. Se debe proteger la mercadería de manera que resista los traslados y el manipuleo a los que pueda verse sometida. El embalaje depende del tipo de producto a despachar. se debe proteger la mercadería de manera que resista los traslados y el manipuleo a los que pueda verse sometida.



!/ 4 TIPS PARA TENER EN CUENTA

SIEMPRE UTILIZAR PROTECCIÓN INTERNA

Es la protección que separa al producto del embalaje y termina de dar robustez al mismo. Se puede utilizar telgopor, papel arrugado, plástico con aire encapsulado, etc.

CIERRE DEL EMBALAJE

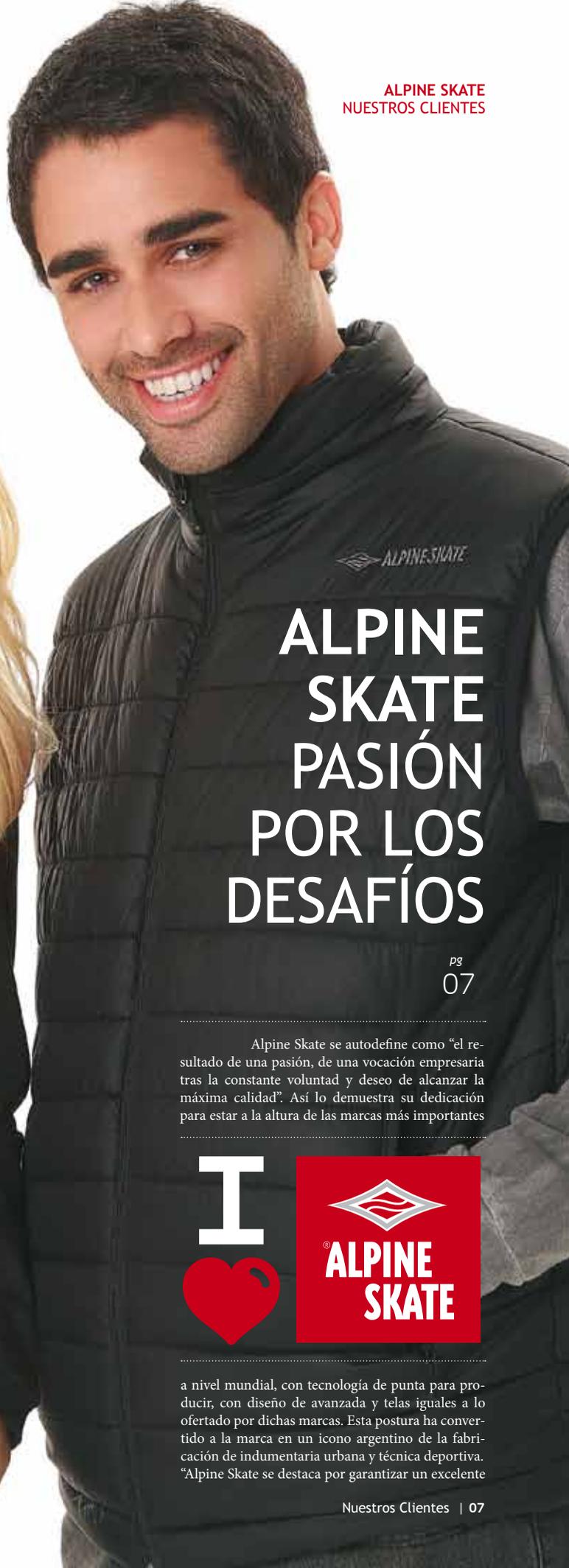
Se recomienda utilizar cinta de embalar adhesiva (si es rotulada mejor) para sellar el envío, evitando así su apertura.

RÓTULO DEL ENVÍO

Se aconseja fijar un rótulo en cada una de las solapas que cierran los paquetes sobre la cinta de embalar con la siguiente información: destinatario, dirección, código postal y localidad de entrega.

PARA TENER EN CUENTA! NO SE REALIZAN RETIROS DE LOS SIGUIENTES MATERIALES (SÓLO SE TRANSPORTA)

Vidrios (parabrisas, espejos, etc.), Mármoles (laidas, mesadas, etc.), Explosivos, Armas y Municiones, Líquidos Inflamables, Combustibles, Gas Comprimido, Muebles sin embalaje, Sustancias Tóxicas o Corrosivas y Automotores, Autopartes y Motocicletas sin la documentación requerida.



ALPINE SKATE PASIÓN POR LOS DESAFÍOS

pg
07

Alpine Skate se autodefine como “el resultado de una pasión, de una vocación empresarial tras la constante voluntad y deseo de alcanzar la máxima calidad”. Así lo demuestra su dedicación para estar a la altura de las marcas más importantes



a nivel mundial, con tecnología de punta para producir, con diseño de avanzada y telas iguales a lo ofertado por dichas marcas. Esta postura ha convertido a la marca en un icono argentino de la fabricación de indumentaria urbana y técnica deportiva. “Alpine Skate se destaca por garantizar un excelente



“Alpine Skate se destaca por garantizar un excelente producto lo que ha hecho que los clientes sigan apostando a la misma por más de 35 años”

Daniel Marasco,
Gerente de Alpine Skate

producto lo que ha hecho que los clientes sigan apostando a la misma por más de 35 años” asegura Daniel Marasco, Gerente de la empresa.

Creada en 1974 en Mar del Plata por José Basso, un joven profesional en el área de Administración de Empresas, esta aventura comenzó con el producto emblema de la compañía: las camperas. Así la imagen de la empresa se posicionó rápidamente en el segmento del Ski pero actualmente Alpine Skate ofrece indumentaria de alta calidad para los más exigentes que quieren vivir el “outdoor” vistiendo a sus consumidores en sus diferentes líneas técnicas y urbanas.

Con el desafío de convertirse en sinónimo de libertad, aventura y pasión, brinda productos de alta calidad y diseño para la práctica de snowboard, ski, surf, travesías en 4X4, alpinismo, trekking, motocross, parapente, skate, mountain bike y escalada en roca, entre otras; es por eso que “los nuevos productos resultan de la investigación de un selecto grupo de Diseñadoras, pendientes de lo último que se usa a nivel mundial y adaptando las prendas al gusto argentino” explica Marasco.

Así mismo, para Alpine Skate, lograr una buena imagen de empresa es una construcción compleja a la cual le dedica tiempo, energía y creatividad; es por eso que la inversión permanente en este área es

prioridad para la empresa que tiene presencia en eventos deportivos y en los centros invernales de todo el país y que participó en el Rally Dakar 2012 con publicidad en dos equipos, MDQ Dakar Team de Mar del Plata y Jatón de España.

Alpine Skate apuesta a seguir trabajando y compitiendo con las mejores marcas internacionales, ofreciendo una línea completa de indumentaria y accesorios capaz de alcanzar el primer lugar, “en los últimos cinco años estamos transitando una etapa de pleno crecimiento; a pesar de lo difícil que resulta el tema de las importaciones de insumos (cuestión que nos complicó en el año 2011) pero que a partir de ahí y una vez normalizado el ingreso de materias primas a la empresa se está produciendo el crecimiento esperado” confirma su gerente.

Con ocho locales propios entre Mar del Plata, Buenos Aires y Carilo; con exclusivos en Puerto Madryn, Mendoza y La Plata y con alrededor de 200 clientes de todo el país que compran al por mayor para sus locales multimarcas, Alpine Skate continúa expandiéndose, como bien lo explica Daniel Marasco: “si bien este es un año que aparenta “no fácil”, estamos convencidos que la marca da para ello y casi con seguridad se van a sumar a corto plazo dos nuevos locales exclusivos, uno en El Bolsón y otro en la ciudad de Neuquén”.

Cruz del Sur, a través de la gestión de su sucursal de Mar del Plata, acompaña el desarrollo de Alpine Skate, encargándose del 80% de los despachos hacia el Sur del país, poniendo a su disposición los servicios y la atención necesaria para colaborar en la búsqueda de nuevas posibilidades y la proyección de nuevos desafíos.



Contacto

Av. Juan B. Justo 860, Mar del Plata, Argentina
T (02234) 890 400 / M info@alpineskate.com / www.alpineskate.com

SERVICIO DE CONTRAREEMBOLSO UN ALIADO ÁGIL Y CONFIABLE

BENEFICIOS CRUZ DEL SUR / Formas de Pago / Servicio de Contrareembolso

Con el Servicio de Gestión de Contrareembolso de Cruz del Sur usted puede realizar ventas a clientes eventuales o a través de e-commerce, asegurándose de que su carga es únicamente entregada contra el pago de la factura.

Cruz del Sur cuenta entre sus servicios de un seguro y práctico sistema de cobro. El Servicio de Gestión de Contrareembolso debe ser solicitado en el momento de realizar el trámite de documentación del envío.

EL CONTRAREEMBOLSO PASO A PASO

1/. Para contratar el servicio, los clientes poseen dos opciones: acercarse a su carga personalmente o contactarse vía Web o telefónicamente utilizando así el servicio de Cruz del Sur de Retiro de Carga a Domicilio. En ambos casos, debe estar expresamente indicada en el remito de forma clara y precisa que la carga se entregará previo pago de la misma. Además, se deberá señalar el importe y la modalidad de pago del envío así como también los datos del remitente y del destinatario.

2/. Como cualquier servicio de transporte que Cruz del Sur efectúa, el envío es incluido en el sistema de la compañía, obteniendo así el número de NIC de la carga. Con dicho número tanto el destinatario como el remitente podrán informarse del estado del envío a través del servicio de Seguimiento de envíos on-line. A diferencia de las "cargas normales", la documentación emitida para las carga que utilizan el servicio "contrareembolso" llevan anexo un documento llamado "Gestión de Cobro por Cuenta de Terceros", que es el que advierte el pago que debe realizar el destinatario.



2/. Al llegar a la sucursal del destino de la carga, la misma se alista para su entrega. Esta puede ser retirada de la sucursal por el destinatario o entregada en el domicilio del mismo, a través del Servicio de Distribución que cada sucursal de Cruz del Sur posee.

3/. Una vez realizada la entrega y abonado el contrareembolso, la gestión es registrada en el sistema de Cruz del Sur y, según la modalidad de pago, el cliente tendrá el pago a disposición en pocos días. Este servicio permite que la mercadería se abone con:

► **Cheque:** El mismo viaja con total seguridad al Centro de Operaciones Logísticas de Buenos Aires (COL) por correo interno para poder ser retirado por el cliente cuando él lo desee. En los casos en que el remitente se encuentra en el interior del país, las sucursales que realizaron el cobro del contra-

reembolso directamente enviarán los cheques a la sucursal del origen de la carga.

► **Efectivo:** Cuando el destinatario paga el envío en efectivo, el pago es registrado automáticamente en el sistema. Esto implica un beneficio diferencial ya que en menos de 24 horas y sin tener que esperar que la documentación que acredita el pago viaje en forma física, el remitente puede retirar el pago en el COL sin ningún inconveniente. Cabe destacar que en su búsqueda constante de satisfacer a sus clientes, Cruz del Sur posee una cuenta recaudadora exclusiva para este tipo de fondos, logrando así que estas transacciones se realicen en forma clara y segura.

!/. Cuando el remitente se encuentra en el interior del país, las rendiciones de los contrareembolsos se estipulan con cada cliente en particular.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Cruz del Sur posee un departamento de Atención al Cliente dispuesto a solucionar cualquier inconveniente que pueda surgir de forma práctica y eficaz. En cuanto a la entrega de cargas, los problemas más comunes surgen por una carga errónea de los datos (dirección, teléfono, etc.), o bien por falta de coordinación de las partes, por ejemplo, el destinatario no se encuentra en el domicilio al momento de efectuarse la entrega.

Cuando alguno de estos casos sucede, la Sucursal se pone en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de Cruz del Sur para que solucione el problema y coordine, entre el destinatario y el remitente, una nueva fecha de entrega. Luego de registrar el reclamo, un representante del Departamento se pondrá en contacto con el remitente en primera instancia, para avisarle del inconveniente y corroborar los datos, y con el destinatario para coordinar una nueva entrega y destrabar la situación rápidamente.

T 4480 6666
M info@cruzdelsur.com
www.cruzdelsur.com.ar

**"CON EL SERVICIO DE GESTIÓN DE
CONTRAREEMBOLSO DE CRUZ DEL SUR
USTED PUEDE REALIZAR VENTAS A
CLIENTES EVENTUALES O A TRAVÉS DE
E-COMMERCE, ASEGURÁNDOSE DE
QUE SU CARGA ES ÚNICAMENTE
ENTREGADA CONTRA EL
PAGO DE LA FACTURA."**



AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CRUZ DEL SUR

Entrevista a Carlos Cafora, Gerente de Gestión de Procesos Cruz del Sur

El Sistema de Gestión de la Calidad de Cruz del Sur trabaja para controlar que desde el interior de la organización se desarrollen actividades, procesos y procedimientos, que logren que sus servicios cumplan con los requisitos exigidos por sus clientes y las actividades que estos desarrollan en el mercado.

Según lo indica la Norma ISO 9001, en su versión 2008, Cruz del Sur debe realizar auditorías internas de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con la Norma y si se ha implementado y mantenido en forma eficaz.

Así mismo, las auditorías de calidad, son tomadas por Cruz del Sur como una diferenciación y una oportunidad de mejora, ya que sirven para la integración de los procesos internos con los de los clientes y con otros organismos interesados en conocer la forma en que la empresa desarrolla su gestión operativa del servicio.

Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado, le permite a Cruz del Sur distinguirse por mantener una observación constante de sus niveles de calidad, y por permitir que sus clientes también verifiquen que la empresa cumple con sus normativas de calidad a través de las de-

nominadas auditorías a proveedores. Es por eso que consultamos a Carlos Cafora, Gerente de Gestión de Procesos, quien nos brinda información sobre distintos aspectos relacionados con estas temáticas:

CDS News / ¿Específicamente que es una Auditoría Interna de Calidad?

Carlos Cafora / La Auditoría Interna de Calidad representa un mecanismo de monitoreo que le permite a la Dirección medir la eficacia del sistema. Por otra parte representa una herramienta de prevención de defectos y es la vía para detectar oportunidades de mejora dentro de la Organización.

CDS News / ¿Cómo se organiza y se ejecuta una Auditoría Interna de Calidad?

Carlos Cafora / En Cruz del Sur contamos con un Programa Anual de Auditoría que es llevado a cabo por un equipo de auditores internos propios. Durante el mes de enero pasado iniciamos la formación de nuestro segundo equipo de auditores, contando actualmente con tres auditores líderes y cinco en etapa de formación práctica. Todos ellos desempeñan simultáneamente sus actividades habituales, con las inherentes al Programa Anual de Auditoría.

"LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD REPRESENTA UNA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE DEFECTOS Y ES LA VÍA PARA DETECTAR OPORTUNIDADES DE MEJORA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN."

Carlos Cafora,
Gerente de Gestión de Procesos
Cruz del Sur

CDS News / ¿Los auditores de calidad, qué rol cumplen?

Carlos Cafora / Además de ejecutar el Programa Anual de Auditoría, es sumamente importante contar con este tipo de profesionales de la calidad en personal propios ya que, distribuidos en distintos procesos, acompañan el desarrollo y crecimiento del Sistema.

CDS News / ¿Nuestros clientes también auditan nuestro Sistema de Gestión de Calidad?

Carlos Cafora / Sí, es lo que se llama Auditoría de Segunda Parte y la lleva a cabo quienes tienen un interés especial sobre la organización y su funcionamiento, como por ejemplo los clientes u otras personas en su nombre (consultores). Garantizar el abastecimiento de mercaderías o servicios cumpliendo sus requisitos, es un elemento esencial para la gestión operativa de cualquier organización. La auditoría a proveedor se constituye en una de las herramientas más utilizadas en la actualidad para lograr ese objetivo. En Cruz del Sur habitualmente recibimos este tipo de auditorías, lo cual nos permite conocer y medirnos, en qué forma estamos cumpliendo con nuestros clientes, asegurando la fidelidad de los mismos en un mercado cada vez más competitivo.



Capacitación

Las jornadas de capacitación periódicas son distintivas de la agenda mensual del Departamento de Gestión de Procesos de Cruz del Sur.

RED DE SUCURSALES

ATENCIÓN COMERCIAL Lunes a Viernes de 08:00 hs. a 12:00 hs. y de 15:00 hs. a 19:00 hs.

69 SUCURSALES EN TODO EL TERRITORIO ARGENTINO. SERVICIO INTERZONAL QUE PERMITE LLEGAR A TODO EL PAÍS TODOS LOS DÍAS DEL AÑO.

CENTRO DE OPERACIONES LOGÍSTICAS (COL)

Buenos Aires
Au. Riccheri & Boulogne Sur Mer
Nave D3
Mercado Central de Bs. As.
CP (B1771BIA)
T/F (011) 4480-6666
info@cruzdelsur.com

JUJUY

San Salvador de Jujuy
Leopoldo Bárcena 99
CP (Y4604HMA)
T/F (0388) 431-1453 / 1287
info-jujuy@cruzdelsur.com

SALTA

Salta *
Av. Tavella 3642 / CP (4400)
T (0387) 427-1985 / 86 / 87

FORMOSA

Formosa *
Av. Gendarmería Nacional 1985
Barrio San Juan / CP (P3600ENH)
T/F (03717) 43 0888 / 42 4033

CHACO

Resistencia *
Ruta N. Avellaneda Km.15,5
(Ruta 16)
T (0362) 476-5225 / 5224

MISIONES

Posadas *
Boulevard 5360 / CP (3300)
T (0376) 447-1646 / 1647

TUCUMÁN

Tucumán
Lavalle y Constitución S/N°
CP (4000)
T/F (0381) 423-6720 / 9196
infocds-tucuman
@cruzdelsur.com

SANTIAGO DEL ESTERO

Santiago del Estero
Avenida Moreno Sur 333
CP (G4200BUD)
T/F (0385) 422-0201 / 1586
info-santiagodelestero
@cruzdelsur.com

CATAMARCA

Catamarca *
Padre Daniel García S/N°
(P. Sanz y Padre Zanella)
CP (4700)
T (03833) 42-5337 / 43-0905

LA RIOJA

La Rioja *
B. Matienzo 1501 (Ruta N° 5
Km. 6,5) Parque Industrial
CP (F5300JPO)
T (03822) 45-4728 / 4728

CÓRDOBA

Córdoba *
Av. Circunvalación Sur S/N°
Colectora externa
(San Carlos y 60 Cuadras)
T (0351) 467-9200 al 08

San Francisco *

Entre Ríos 2930
T (03564) 44-3121 / 43-0554

Río Cuarto *

Ruta 5 Km 1
T (0358) 462-7116 / 464-7116

Villa María *

Av. Pte. Perón 1285
CP (X5220XAO)
T (0353) 453-5476

SAN LUIS

San Luis *
Caídos en Malvinas 75
CP (D5702GOA)
T (03464) 443-9980

SANTA FÉ

Casilda *
Bv. Colón 2690 / CP (S2170HHQ)
T (03464) 42-2129 / 15-68-6280

Rosario

Juan Pablo II 9326
(Colectora Lado Norte, ex
Av. Circunvalación 25 de Mayo)
a 200 mts. de Av. San Martín
T (0341) 461-2190
Info-rosario@cruzdelsur.com

Santa Fe *

Blas Parera 6648 / CP (S3006FRZ)
T (0342) 489-6682 / 1567

Venado Tuerto *

12 de octubre 1245
CP (S2600EJM)
T (03462) 43-9061

ENTRE RÍOS

Concordia *
Av. Pte. Illia 477 (ex Ruta 4)
CP (3200)
T (0345) 427-3227 / 1780

Gualeguaychú *

Boulevard Pedro Jurado 458
CP (2820) / T (03446) 42-9545

SAN JUAN

San Juan (División Minería)
Abraham Tapia 1935 Lado Sur
(Coria y Callejón Muñoz)
CP (5400)
T/F (0264) 420-1572 / 1647
info-sanjuan@cruzdelsur.com

San Juan

Pedro de Valdivia 850 (Oeste)
CP (J5402CBR)
T/F (0264) 427-3053 directo
(0264) 422-6240 / 44 / 55
info45-sanjuan@cruzdelsur.com

MENDOZA

Mendoza
Acceso Norte Lateral Este
Km.7,5 / CP (5539)
T/F (0261) 430-1675 / 437-4735
info-mendoza@cruzdelsur.com

San Rafael

Avenida Bme. Mitre 2095
CP (M5600GKH)
T/F (0260) 444-6624 / 25
info-sanrafael@cruzdelsur.com

LA PAMPA

General Pico *
Calle 32 N° 35 / CP (6360)
T (02302) 43-1684

Santa Rosa *

Juan D. Perón 1935 / 45
CP (6300)
T (02954) 42-0543 / 45-9077

BUENOS AIRES

C.A.B.A. (Receptoría)
Cochabamba 3240
CP (C1252ABD)
T/F (011) 4931-3617
repcion-loria@cruzdelsur.com

San Martín (Receptoría)

Av. San Martín 901
CP (1650)
T (011) 4753-2963 / 4724-2266
receptoriasanmartin
@cruzdelsur.com

Liniers (Receptoría)

Montiel 279, Liniers, CABA
CP (C1408FVE)
T (011) T 4641-7627 / 7680
receptorialiniers
@cruzdelsur.com

Bahía Blanca

Ruta 3 Sur Km. 693
CP (B8003MJA)
T/F (0291) 455-7857 / 7859
info-bahiaablanca
@cruzdelsur.com

Junín *

Circ. e/Firpo y Rojo Vegas
CP (6000)
T (02362) 42-1130
/ 44-6653 / 0569

Mar del Plata

Av. Presidente Perón Km. 2,5
(ex Ruta 88) (F. Camaró
y E. Arolas) / CP (7600)
T/F (0223) 465-6272
info-mardelplata
@cruzdelsur.com

Pehuajo *

Av. Pte. Néstor Kirchner 450
(ex Avellaneda) / (Andrade
y G. Hispa) / CP (B6450EWB)
T (02396) 47-7999 / 9755

Tandil *

Ugalde 18 / CP (7000)
T (02293) 44-8339 / 8272

NEUQUÉN

Chos Malal
Sarmiento 1325
CP (Q8353CWA)
T/F (02948) 42-3060
info-chosmalal@cruzdelsur.com

Cutral Có

Juan Manuel Sabio y
Columbres (Ruta 22 Km.1132)
Parque Industrial / CP (8322)
T/F (0299) 496-7325
info-cutralco@cruzdelsur.com

Junín de los Andes

Av. Paimún 190
Parque Industrial
CP (Q8371CKO)
T/F (02972) 49-2110
info-junindelosandes
@cruzdelsur.com

Neuquén

Manuel Bejarano 765
CP (Q8302BWO)
T/F (0299) 446-4777
info-neuquen
@cruzdelsur.com

Piedra del Águila

Conrado Villegas 124
CP (Q8315AOD)
T/F (02942) 49-3596
info-piedradelaguila
@cruzdelsur.com

San Martín de los Andes

Tte. Coronel Pérez y
3 de Caballería
CP (8370)
T/F (02972) 42-7553 / 42
info-sanmartindelosandes
@cruzdelsur.com

Rincón de los Sauces

Calle Patamora S/N°
(Confluencia y Chos Malal)
Parque Industrial
CP (Q8319AYF)
T/F (0299) 488-7718
info-rlds@cruzdelsur.com

Villa La Angostura

Av. Huemul 270,
Barrio Las Piedritas
CP (Q8470AYF)
T/F (0294) 449-5224
info-vla@cruzdelsur.com

Zapala

Primero Pobladores 148
CP (Q8340BDD)
T/F (02942) 43-1848
info-zapala@cruzdelsur.com

RÍO NEGRO

Bariloche
Garibaldi 1818
CP (R8403AUF)
T/F (0294) 442-3926 / 6000
/ 442-1771
info-bariloche@cruzdelsur.com

Choele Choele

Calle Avellaneda
(esquina Palacios)
CP (R8360CQS)
T/F (02946) 44-2175
info-choelechoel
@cruzdelsur.com

El Bolsón

Ruta 40 Acceso Norte
Km.1917,7 / CP (8430)
T/F (0294) 449-1749
info-elbolson@cruzdelsur.com

General Roca

Chula Vista 1646
(esq. San Juan) / CP (R8332BxB)
T/F (0298) 443-3727 / 32
info-generalroca
@cruzdelsur.com

Ingeniero Jacobacci

12 de Octubre 669
CP (R8418ABM)
T/F (02940) 43-3067
info-jacobacci
@cruzdelsur.com

Río Colorado

Leonardo Alzueta 120
CP (R8138DPD)
T/F (02931) 43-1487
info-riocolorado
@cruzdelsur.com

San Antonio Oeste

San Martín (esq. Mozotegui)
CP (8520)
T/F (02934) 42-2452
info-sanantoniooeste
@cruzdelsur.com

Sierra Grande

Calle 102 N° 225
CP (R8532AKG)
T/F (02934) 48-1373
info-sierragrande
@cruzdelsur.com

Viedma

Av. Caseros 1647
CP (R8500EZE)
T/F (02920) 42-1337
info-viedma@cruzdelsur.com

CHUBUT

Comodoro Rivadavia
Pedro Pablo Ortega 2047
Barrio Industrial
CP (U9003AFE)
T/F (0297) 447-3365 / 4370
info-comodoro@cruzdelsur.com

Esquel

9 de Julio 1687
CP (U9200AFG)
T/F (02945) 45-0985
info-esquel@cruzdelsur.com

Puerto Madryn

Panamá S/N°
Parque Industrial
CP (U91200IA)
T/F (0280) 445-1360 / 6360
info-puertomadrin
@cruzdelsur.com

Trelew

Mosconi Norte 436
Parque Industrial
CP (U9100KJH)
T/F (0280) 444-6110
/ 444-7000
/ 444-6483
info-trelew@cruzdelsur.com

SANTA CRUZ

Caleta Olivia
San José Obrero 1150
CP (Z9011HQX)
T/F (0297) 485-1320
info-caletaolivia
@cruzdelsur.com

Cdte. Luis Piedra Buena

Gregorio Ibáñez 485
CP (Z9303AYE)
T/F (02962) 49-7694
info-piedrabuena
@cruzdelsur.com

El Calafate

17 de Octubre 1925
(esquina Maestro Lang)
CP (Z9405BSH)
T/F (02902) 49-6150 / 6151
info-elcalafate@cruzdelsur.com

Pico Truncado

Gobernador Gregores 105
Barrio Industrial
CP (Z9015AWB)
T/F (0297) 499-3980
info-picotruncado
@cruzdelsur.com

Puerto Deseado

Maipú 545
CP (Z9050APM)
T/F (0297) 487-2652
/ 487-2653
info-puertodeaseado
@cruzdelsur.com

Puerto San Julián

Calle 5 N° 51
Parque Industrial
CP (9310)
T/F (02962) 41-5000 / 4555
info-puertosanjulian
@cruzdelsur.com

Río Gallegos

Ruta 3 Km. 2614
T/F (02966) 45-7669
info-riogallegos
@cruzdelsur.com

Río Turbio

Paraje Julia Dufour y Ruta 3
CP (9407)
T/F (02902) 48-2929 / 13
info-rioturbio@cruzdelsur.com

TIERRA DEL FUEGO

Río Grande
Chacabuco 1235
CP (V9420DPI)
T/F (02964) 43-2630
/ 42-2569
/ 42-4363
info-riogrande@cruzdelsur.com

Ushuaia

Manuel Cañiña 105
CP (9410)
T/F (02901) 43-6292 / 0439
info-ushuaia@cruzdelsur.com

twitter 
@cruzdelsurarg

LinkedIn 
Cruz del Sur

facebook 
Cruz del Sur



© Cruz del Sur



LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES ES NUESTRO MEJOR RESULTADO.

Con trayectoria y un constante compromiso con la calidad, Cruz del Sur brinda en todo el país, soluciones integrales para la industria, el comercio y los particulares a través de sus servicios de Transporte y Distribución, Logística Integral, Minería y Petróleo, Equipack, CDS Express e Interzonales, con altos niveles de seguridad y tecnología y cobertura satelital.

www.cruzdelsur.com.ar

 **CRUZ DEL SUR**