

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

# MANUAL Sistema Gestión Calidad

Revisión	Fecha	Principales Cambios
01	23-09-2012	Se incluye el manual del software de control gestión como parte del Manual de calidad
02	23-05-2014	Se actualiza Visión
<b>Elabora:</b>	Coordinador de calidad.	<b>Aprobó:</b> Gerente General

# Antecedentes Generales

ALCANCE

REFERENCIAS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

La empresa **METROJUNIOR'S S.A.S** ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión para garantizar la Calidad, Seguridad y Eficiencia de sus operaciones el cual se describe en el presente documento, que constituye nuestro Manual de Gestión.



MENU INICIO

# Antecedentes Generales

ALCANCE

REFERENCIAS

El sistema se aplica

El sistema está basado en el principio de la planeación, prevención y control para minimizar, los riesgos en los procesos necesarios para gestionar el servicio.

**ALCANCE del SGC, PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE ESPECIAL**

**EXCLUSIONES:** Numeral 7.3 Diseño y desarrollo  
7.6 Calibración de equipos ya que el mantenimiento lo realiza un tercero

**Metro** *Juniors*

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Antecedentes Generales

ALCANCE

REFERENCIAS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

## El Sistema de Gestión

- Norma ISO 9001:2008 (Calidad)
- Normas del Ministerio de Transporte decreto 174

**El SGC cumple con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008**



MENU INICIO

# Filosofía Operacional

MISSION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

La **Filosofía Operacional de METROJUNIOR'S** es la guía de pensamiento y acción para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión y está conformada por los enunciados de:

- Misión
- Visión
- Valores
- Política
- Objetivos



MENU INICIO

# Filosofía Operacional

**MISION**

**VISION**

**VALORES**

**POLITICA**

**OBJETIVOS**

**Antecedentes  
Generales**

**Filosofía  
Operacional**

**Sistema  
de Gestión**

**Responsabilidad  
de la Dirección**

**Gestión de  
Recursos**

**Gestión  
Operacional**

**Medición, Análisis  
y Mejora**

**Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos**

**MENU INICIO**

## QUIENES SOMOS

**Empresa de Transporte sólida técnica y económicamente orientada al Transporte Especial**

**Trayectoria por 13 años en el Mercado con excelente reconocimiento y posicionamiento.**

**Altos índices de Seguridad, Satisfacción y Cumplimiento.**

**En proceso de Certificación en la norma ISO 9001 - 2008**



# Filosofía Operacional

**MISSION**

**VISION**

**VALORES**

**POLITICA**

**OBJETIVOS**

**Ser un proveedor de servicios de transporte altamente confiable para nuestros clientes y usuarios, brindando un servicio seguro, responsable, con el mejor recurso humano y técnico disponible.**

**Antecedentes  
Generales**

**Filosofía  
Operacional**

**Sistema  
de Gestión**

**Responsabilidad  
de la Dirección**

**Gestión de  
Recursos**

**Gestión  
Operacional**

**Medición, Análisis  
y Mejora**

**Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos**

**MENU INICIO**

**Metro**  
*Juniors*



# Filosofía Operacional

MISION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

**En el 2019 seremos una organización reconocida en el mercado por nuestros altos estándares de calidad y seguridad, siendo una Empresa certificada en sus procesos de calidad, en búsqueda de la excelencia operacional.**



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



# Filosofía Operacional

VALORES

Continúa ...

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

**Seguridad:** Nos excedemos en el cuidado de cada detalle para garantizar el bienestar e integridad de cada uno de nuestros usuarios.

**Honestidad:** Nos comportamos con sinceridad y coherencia en todas nuestras actividades diarias.

*Metro Junior's*



# Filosofía Operacional

MISION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

**Trabajo en Equipo:** Somos persistentes, creativos y dinámicos para alcanzar las mejores practicas y los mejores resultados.

**Integridad:** Nuestras acciones reflejan el respeto que tenemos por el tiempo, ideas y la dignidad de nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

**Metro**  
*Junior's*

MENU INICIO

# Filosofía Operacional

MISION

VISION

VALORES

**POLITICA**

OBJETIVOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Software Control  
de Gestión

MENU INICIO

A fin de generar un servicio de excelencia en METROJUNIOR´S nos comprometemos a:

1. Cumplir los requisitos de nuestros clientes **satisfaciendo sus expectativas**
2. Cumplir con los requisitos de las partes interesadas y de la propia organización, en relación a Las normas establecidas por el ministerio de Transporte
3. Gestionar los riesgos en la operación para prevenir daños, orientándonos a controlar el error humano y mantener un entorno y medio ambiente seguro
4. Desarrollar las competencias del personal en función de los objetivos de la compañía
5. Innovar y mejorar continuamente nuestra operación para ofrecer soluciones que agreguen valor y garantizar nuestra competitividad organizacional
6. Asignar los recursos para garantizar la eficacia del SGC

Todo lo anterior asegurando la confidencialidad de la información obtenida durante nuestras operaciones y generación del servicio



# Filosofía Operacional

MISSION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

El **SGC de METROJUNIOR'S** cumple los siguiente objetivos:

1. Aumentar la Satisfacción de los Clientes
2. Promover la mejora continua de los procesos disminuyendo el nivel de quejas y reclamos,
3. Garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales.
4. Garantizar el cumplimiento del mantenimiento de los vehículos
5. Desarrollar y mejorar las competencias de nuestro personal

Estos objetivos se han establecido en las funciones de Dueños de Proceso y se visualizan mediante el las cartas de gestión de **METROJUNIOR'S**.

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Filosofía Operacional

MISION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

## PERSPECTIVA: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	EDITAR
INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	% de calificacion de la encuesta de satisfaccion a clientes	Coordinador de Calidad	
INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS	Numero de quejas recibidas y solucionadas en el periodo / total de quejas *100	Coordinador de Calidad	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	Calificacion de la lista chequeo de contratos	Coordinador de Calidad	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE MONITORAS Y CONDUCTORES	Calificacion de las evaluaciones de monitoras y conductores	Coordinador de ruta	
PORCENTANJE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL VEHICULO	Ver modulo Operativo control de vencimientos de documentos y revisiones tecnomecanicas	Gerente Operativo	
FORMACION	Cumplimiento con los planes de capacitacion	Gerente Administrativo	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA	Ver Modulo de planes de mejora del software de control gestion.	Gerente Administrativo	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	Revision del presupuesto ejecutado vs presupuestado	Gerente Administrativo	

# Sistema de Gestión Calidad

REQUISITOS GENERALES  
MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DOCUMENTACION

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

El **Sistema de Gestión de METROJUNIOR'S** se basa en el cumplimiento de los Requisitos de los Clientes. Asimismo, para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión y mejorar continuamente su eficacia, del servicio se basa en el cumplimiento y adecuación de los requisitos establecidos por el modelo **ISO 9001:2008** en el que se identifican:

- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Gestión Operacional
- Medición, análisis y mejora



MENU INICIO

# Sistema de Gestión

REQUISITOS GENERALES  
MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DOCUMENTACION

Para el cumplimiento de estos requisitos de **METROJUNIOR'S** utiliza el modelo de procesos **Cliente-Proveedor**, lo que permite identificar claramente cuál es el resultado de la gestión (servicio), para quién (cliente), cuáles son las actividades que se realizan (proceso), qué se necesita para producir (insumos), y quién los provee (proveedor).

MAPA DE PROCESOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Sistema de Gestión

REQUISITOS GENERALES  
MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DOCUMENTACION

## MAPA DE PROCESOS



### PROCESOS MISIONALES

CONFIABILIDAD RECURSOS

### SISTEMA DE GESTION CALIDAD

CONFIABILIDAD PROCESOS

GESTIÓN ESTRATEGICA

DE  
NECESIDADES DEL CLIENTE NO  
IDENTIFICADAS

GESTION DE LA RELACIÓN CON EL  
CLIENTE

A  
CLIENTES/ EL PORCENTAJE DE  
CUMPLIMIENTO/ PERCEPCIÓN DEL  
CLIENTE/ AUDITORIAS.

DE  
REQUERIMIENTOS  
OPERACIONALES Y  
MANTENIMIENTO,  
ADMINISTRATIVOS DEL CLIENTE

GESTION DE TRANSPORTE

A  
REQUERIMIENTOS DE  
OPERACIÓN/ LOS TIEMPOS EN EL  
SERVICIO/ NIVELES DE SERVICIO.  
ESQUEMA DE SEGURIDAD/  
CERTIFICADOS DE LOS  
VEHICULOS/ LICENCIAS AL DÍA.

### PROCESOS HABILITADORES

GESTIÓN DE  
TALENTO HUMANA

GESTION DE RECURSOS

CONFIABILIDAD HUMANA

CONFIABILIDAD DEL MANTENIMIENTO

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



# Sistema de Gestión Calidad

REQUISITOS GENERALES

REQUISITOS DOCUMENTACION

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

## METROJUNIOR'S

- Ha identificado:
- Los procesos necesarios para el funcionamiento eficaz de los sistemas de gestión.
- Los procedimientos que garantizan la correcta ejecución de los procesos y por ende el funcionamiento de los sistemas.
- La interrelación y la comunicación que debe existir entre todos los procesos de los sistemas.
- Los mecanismos de medición para evaluar el funcionamiento de los sistemas.
- El mecanismo de corrección que garantice el cambio o mejoramiento continuo de toda la organización en función de la satisfacción de los clientes.

MENU INICIO

# Sistema de Gestión Calidad

## REQUISITOS GENERALES

## REQUISITOS DOCUMENTACION

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión se generan y controlan de acuerdo al **Procedimiento Elaboración y Control de Documentos**".

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión, **METROJUNIOR'S** establece y mantiene registros de acuerdo a lo especificado en el **Procedimiento Control de Registros**".

Para un mejor control de los registros, **METROJUNIOR'S** mantiene una en el sistema de información el control de todos los documentos de la compañía donde se especifican cada uno de los registros que cumplen con los requisitos de la **Norma ISO 9001: 2008** del Sistema de Gestión.

MENU INICIO

# Responsabilidad de la Dirección

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

## COMPROMISO DE LA DIRECCION.

La Dirección General y la Dirección Administrativa están comprometidas con el desarrollo efectivo de **SGC** para cumplir los requisitos establecidos en la norma **ISO 9001: 2008** en todo lo relacionado a lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes.

La Gerencia General:

Ha establecido la política de calidad de la empresa de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes con relación al servicio que ofrece la unidad.

Ha establecido los objetivos de calidad los cuales facilitan el cumplimiento de la Política de calidad y el mejoramiento continuo de la organización.

Realiza la revisión del cumplimiento de los objetivos y las modificaciones del **SGC**.

Disponer de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del **SGC**.

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Responsabilidad de la Dirección

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

En la planificación de las operaciones **METROJUNIOR'S** , se identifica y gestiona la prestación eficiente del servicio

## PLANIFICACIÓN DEL SG.

Para cada uno de los objetivos formulados se asigna un plazo o fecha de Cumplimiento,

responsable, recursos, índice de medición y frecuencia de medición.

Los cambios en el **SGC** se registran en modulo de planes de mejoramiento del software de control gestión.

Todas las actividades del **SGC** quedan registradas en cronograma de actividades del software de control gestión

La gestión del riesgo operacional es obligación de cada integrante de **METROJUNIOR'S** en su trabajo diario mediante una orientación hacia la prevención, para evitar defectos y derroches, así como daños a las personas, propiedad y medio ambiente.

# Responsabilidad de la Dirección

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

Los procesos necesarios para cumplir con los Requisitos y Operaciones **METROJUNIOR'S** han sido cuidadosamente estudiados y planificados, constituyendo el "Plan calidad que se encuentra registrado en el cronograma de actividades del sistema y en los registros que soportan el servicio.



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Responsabilidad de la Dirección

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

Para efectos de administrar y facilitar el desarrollo, implementación y mantención del Sistema de Gestión el **Coordinador de Gestión Calidad** ha sido nombrado como **Representante de la Dirección**, quien deberá:

- ✓ Informar a las Direcciones sobre los recursos necesarios para la adecuación de la planta y la implementación de los **SG**.
- ✓ Asegurar que los procesos y los procedimientos se realizan efectivamente.
- ✓ Promover la toma de conciencia sobre las necesidades, expectativas y requisitos del cliente en todos los niveles de la compañía.

ORGANIGRAMA

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Responsabilidad de la Dirección

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

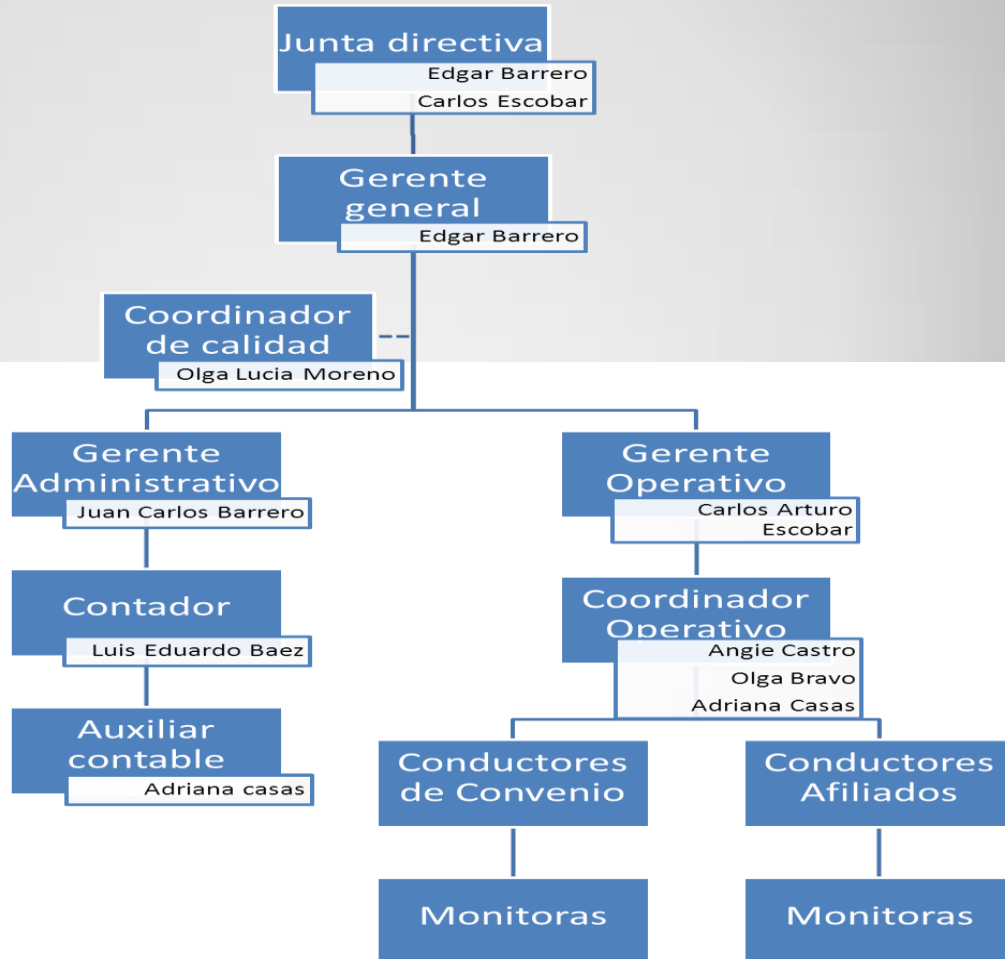
Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



# Responsabilidad de la Dirección

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG

La **Dirección** a través del **Comité de Gestión** asume la responsabilidad de efectuar una revisión completa al Sistema de Gestión con la finalidad de evaluar la documentación, conformidad, eficacia y mejora del Sistema.

La metodología de las revisiones se establece en el **Procedimiento Revisión por la Dirección**



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



# Gestión de Recursos

## GENERAL

## PROCESOS RELACIONADOS

**METROJUNIOR'S** ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:

- implementar y mantener el sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia, y
- aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los gestión de los Factores Humanos permite tener el control y mejora de todos los elementos que afectan el desempeño del personal que trabaja en la organización.



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Gestión de Recursos

GENERAL

PROCESOS  
RELACIONADOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

GESTION ESTRATEGICA

GESTION RELACION  
CON EL CLIENTE

GESTION DE TALENTO  
HUMANA

GESTION DE TRANSPORTE

SISTEMA DE  
GESTION CALIDAD

PROCESOS DE LA COMPANIA

**Metro**  
*Junior's*

MENU INICIO

# Gestión de Recursos

GENERAL

PROCESOS  
RELACIONADOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

## GESTION DE RECURSOS.

### PROVISION DE RECURSOS.

Las Gerencia General y Administrativa y responsable de calidad determinaran el presupuesto para mantener Efectivamente los **SG.**

Presupuesto incluye:

- Mecanismos de control de la prestación del servicio
- Estructura de personal para calidad.
- Programas de Capacitación.

**Metro** Junior's

# Gestión de Recursos

GENERAL

PROCESOS  
RELACIONADOS

## PROCESO DE TALENTO HUMANO

**METROJUNIOR'S** ha diseñado unos procesos que garantizan que el personal que labora en la compañía cumple con los requisitos para desarrollar efectivamente sus labores en función de la satisfacción del cliente.

➤ **Evaluación de Monitoras y conductores**

➤ **Matriz de formación**

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Gestión de Recursos

GENERAL

PROCESOS  
RELACIONADOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

## GESTION PERSONAL

Selección, Contratación

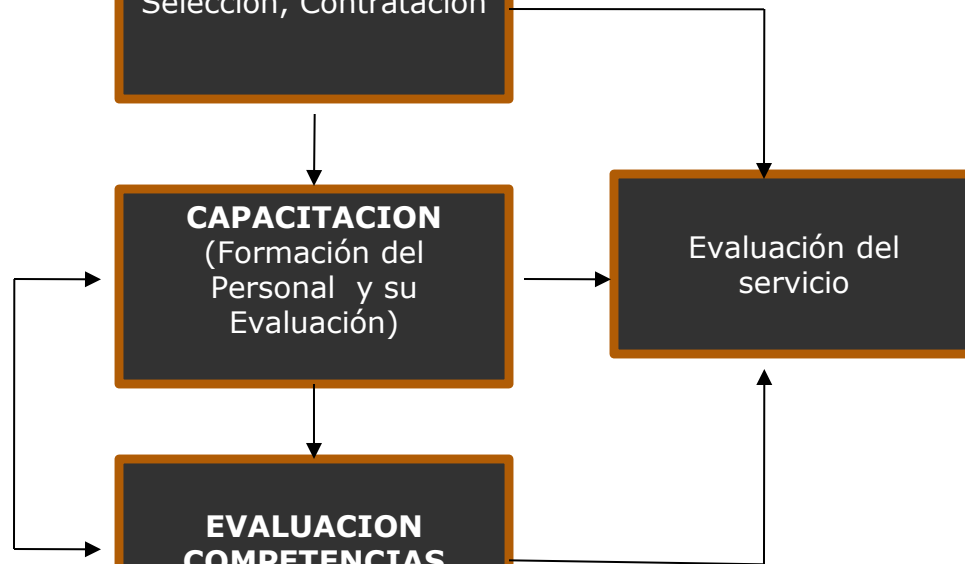
**CAPACITACION**  
(Formación del  
Personal y su  
Evaluación)

Evaluación del  
servicio

**EVALUACION  
COMPETENCIAS**

Gestión Transporte

Gestión Administrativa



# Gestión de Recursos

Antecedentes  
Generales

GENERAL

Administración e  
Infraestructura

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

Los temas de infraestructura y ambiente de trabajo **se evalúan en el monitoreo del servicio**

El ambiente de trabajo para **METROJUNIOR´S**, se centra en la prestación del servicio que se da al interior de las rutas y en el desarrollo de los traslados en la interacción usuarios monitoras, conductores , clientes .

# Gestión Operacional

## REQUISITOS

## PROCESOS RELACIONADOS

**METROJUNIOR'S** para cada proyecto relacionado con los servicios que ofrece determina

- los requisitos especificados por el cliente
- los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y
- cualquier requisito adicional determinado por la organización.
- Utiliza un modulo de control de la gestión transporte, al igual que de la gestión del cliente a través del sistema de información
- Ver procedimiento de gestión de transporte



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# Medición, Análisis y Mejora

## METODOS

## PROCESOS RELACIONADOS

**METROJUNIOR'S** ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- Demostrar la conformidad del servicio ofrecido,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión, dando cuenta de la calidad y seguridad de la operación, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión
- Ver procedimientos de acciones correctivas, preventivas, auditorias , no conformes

## ANALISIS DE DATOS.

Los datos que permiten evaluar la efectividad del **SGC** se generan a partir de:

La medición de los indicadores de gestión por proceso.  
La matriz de información gerencial SG.

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



# Medición, Análisis y Mejora

## METODOS

## PROCESOS RELACIONADOS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

Encuesta de satisfacción del cliente.  
Procedimiento quejas y reclamos.  
Procedimientos del servicio

Se realiza un informe cuantitativo y cualitativo periódicamente de los datos obtenidos con el fin de retroalimentar todo el **SGC**.

## INDICADORES DE GESTIÓN.

Se evalúan utilizando el modulo de control de objetivos del sistema que tiene los informe de indicadores.



MENU INICIO

# Medición, Análisis y Mejora

## METODOS

## PROCESOS RELACIONADOS

Esto comprende la determinación de los métodos para:

- Seguimiento de la satisfacción del cliente
- Auditoría Interna del SG
- Seguimiento de los Procesos y sus Resultados

**METROJUNIOR'S**, en caso de ser necesario, consulta la Guía, para el uso de las técnicas estadísticas y su aplicación en los sistemas de gestión basados en la **Normas ISO 9001:2008**, indicando los requisitos que son necesarios cumplir mediante la recolección y uso de data cuantificable.



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

## Medición, Análisis y Mejora

## MÉTODOS

## PROCESOS RELACIONADOS

## Antecedentes Generales

# Filosofía Operacional

## Sistema de Gestión

## Responsabilidad de la Dirección

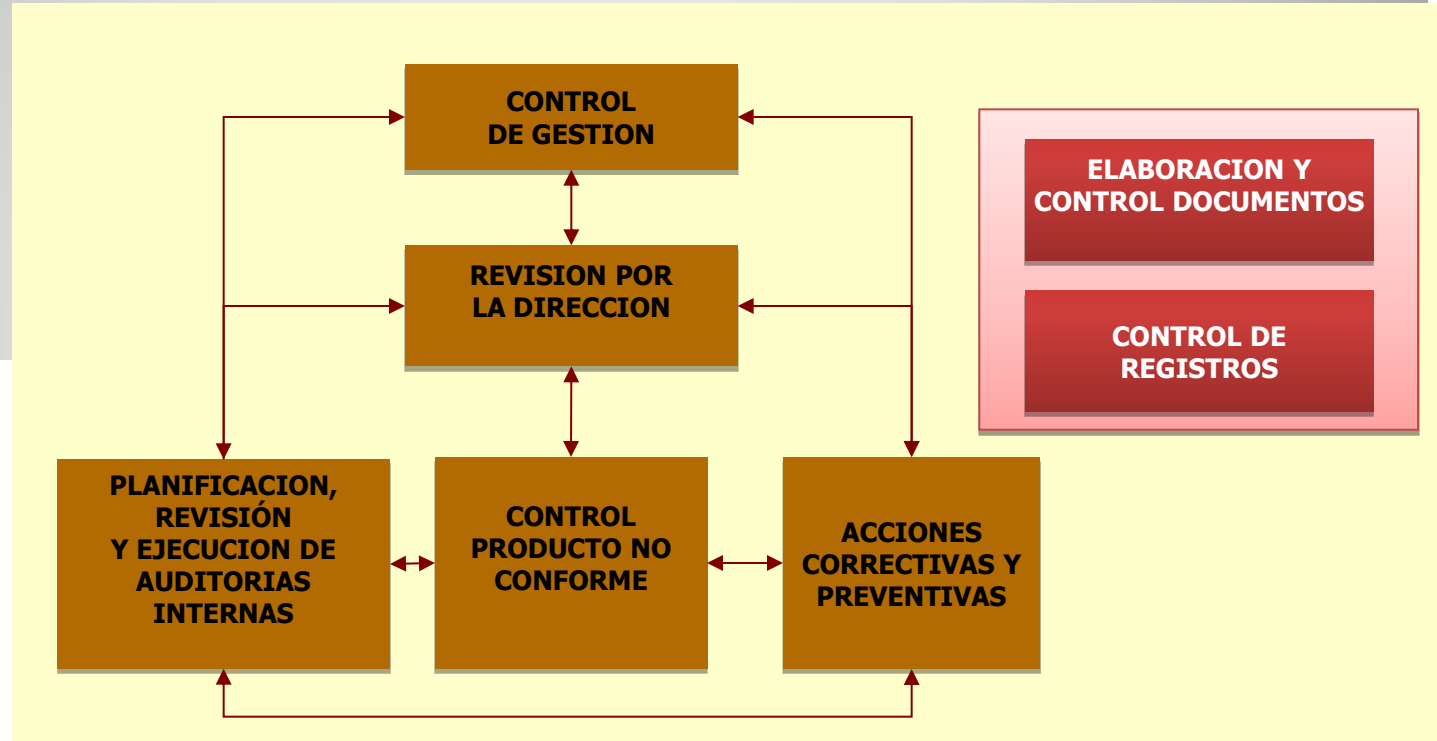
## Gestión de Recursos

## Gestión Operacional

## Medición, Análisis y Mejora

## Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

## MENU INICIO

The logo for Metro Junior's, featuring the word "Metro" in a large, blue, italicized sans-serif font with a white outline, and "Junior's" in a smaller, black, cursive script font below it.

# Aplicativo de Control de Gestión y Procedimientos

El **Software de Control** con el que cuenta **METROJUNIOR'S** contiene aplicativos que facilitan el control y seguimiento al servicio que ofrece la empresa, a continuación se puede apreciar la presentación del software y las herramientas que ofrece al usuario:

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

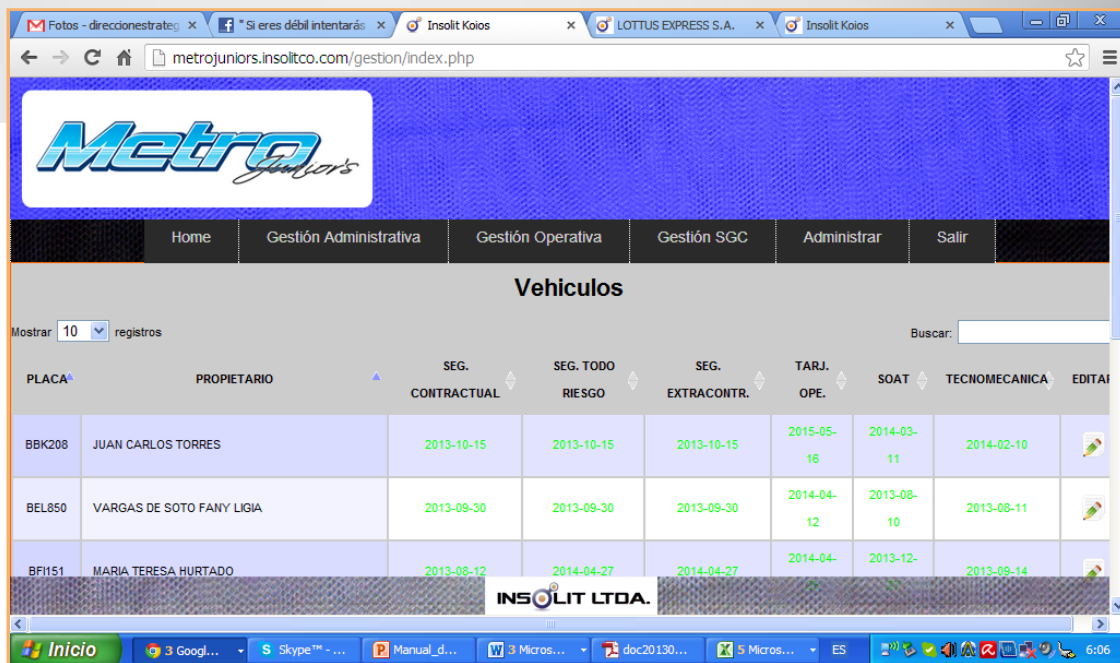
Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO



The screenshot displays the Metro Junior's web application interface. The browser address bar shows the URL `metrojuniors.insolitco.com/gestion/index.php`. The page features the Metro Junior's logo and a navigation menu with options: Home, Gestión Administrativa, Gestión Operativa, Gestión SGC, Administrar, and Salir. The main section is titled "Vehiculos" and includes a search bar and a table of vehicle records. The table has columns for PLACA, PROPIETARIO, SEG. CONTRACTUAL, SEG. TODO RIESGO, SEG. EXTRA CONTR., TARJ. OPE., SOAT, TECNOMECANICA, and EDITAR. Three vehicle records are visible in the table.

PLACA	PROPIETARIO	SEG. CONTRACTUAL	SEG. TODO RIESGO	SEG. EXTRA CONTR.	TARJ. OPE.	SOAT	TECNOMECANICA	EDITAR
BBK208	JUAN CARLOS TORRES	2013-10-15	2013-10-15	2013-10-15	2015-05-16	2014-03-11	2014-02-10	
BEL850	VARGAS DE SOTO FANY LIGIA	2013-09-30	2013-09-30	2013-09-30	2014-04-12	2013-08-10	2013-08-11	
BF1151	MARIA TERESA HURTADO	2013-08-12	2014-04-27	2014-04-27	2014-04-25	2013-12-27	2013-09-14	

Los aplicativos anteriormente ilustrados se pueden ver con mayor detenimiento en el **Manual de Software de Control de Gestion** implementado por la empresa.

Otra de las ventajas de este aplicativo es la de brindar información acertada y veraz en cuanto a la ubicación, fechas, programación, actualización y seguimiento a las quejas, reclamos que involucran todos los datos históricos requeridos. Un ejemplo palpable es como el que se muestra a continuación en cuanto al **Modulo de Gestion de Calidad**:

## MODULO DE GESTION CALIDAD DOCUMENTOS



Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO

# MODULO DE NO CONFORMES Y AUDITORIAS

Antecedentes  
Generales

Filosofía  
Operacional

Sistema  
de Gestión

Responsabilidad  
de la Dirección

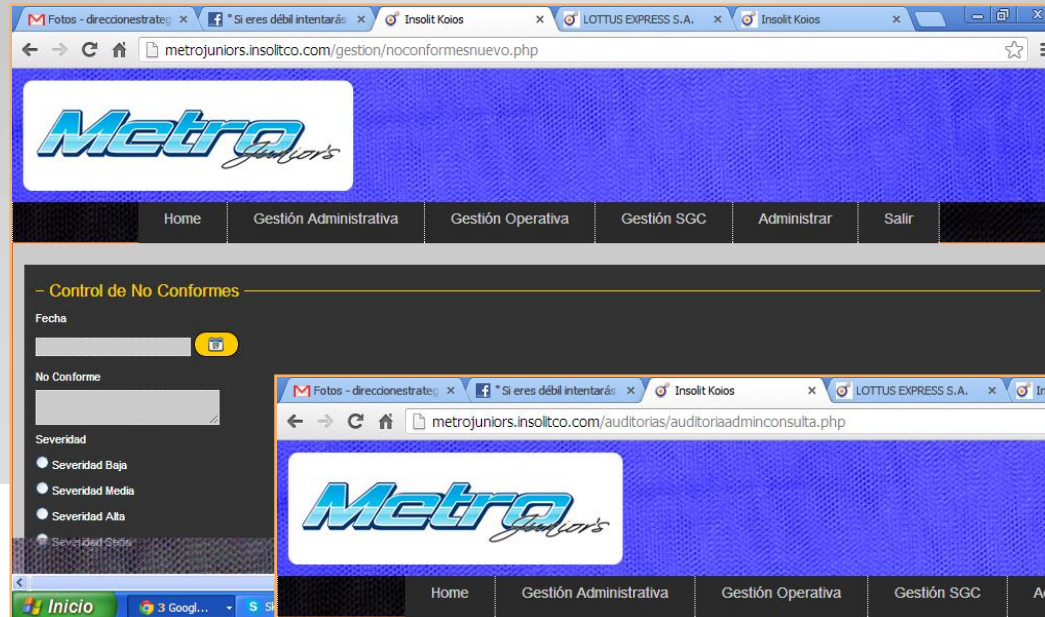
Gestión de  
Recursos

Gestión  
Operacional

Medición, Análisis  
y Mejora

Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos

MENU INICIO





**Antecedentes  
Generales**

**Filosofía  
Operacional**

**Sistema  
de Gestión**

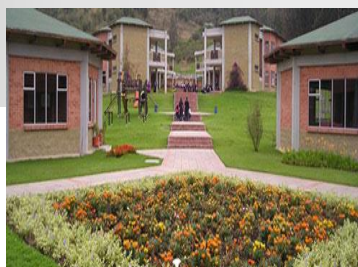
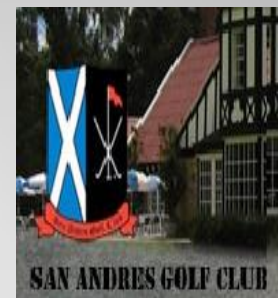
**Responsabilidad  
de la Dirección**

**Gestión de  
Recursos**

**Gestión  
Operacional**

**Medición, Análisis  
y Mejora**

**Aplicativo de Control  
de Gestión  
y procedimientos**



**Colegio Trinidad  
del Monte**



**MENU INICIO**