

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

Elabora: Coordinador de calidad.

Aprobó: 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

MENU INICIO

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.



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 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 TRANSPORRTE ESPECIAL

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



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



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

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



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

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



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

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.



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

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.



Filosofía Operacional

VALORES

Continua ...

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 nuestros usuarios.

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



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 prácticas 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.



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

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

El **SGC de METROJUNIOR'S** cumple los siguientes 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 las cartas de gestión de **METROJUNIOR'S**.



Filosofía 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

MISION

VISION

VALORES

POLITICA

OBJETIVOS

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	
PORCENTAJE 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	

MENU INICIO

Sistema de Gestión Calidad

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

REQUISITOS GENERALES
MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DOCUMENTACION

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**



Sistema de Gestión

Antecedentes Generales

REQUISITOS GENERALES
MAPA DE PROCESOS

Filosofía Operacional

REQUISITOS DOCUMENTACION

Sistema de Gestión

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).

Responsabilidad de la Dirección

MAPA DE PROCESOS

Gestión de Recursos

Gestión Operacional

Medición, Análisis y Mejora

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

MENU INICIO

Sistema de Gestión

Antecedentes Generales

REQUISITOS GENERALES
MAPA DE PROCESOS

Filosofía Operacional

REQUISITOS DOCUMENTACION

Sistema de Gestión

MAPA DE PROCESOS

Metro
Jalisco

Responsabilidad de la Dirección

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.

Gestión de Recursos

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.

Gestión Operacional

PROCESOS HABILITADORES

Medición, Análisis y Mejora

GESTIÓN DE
TALENTOHUMANA

GESTION DE RECURSOS

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

CONFIABILIDAD HUMANA

CONFIABILIDAD DEL MANTENIMIENTO

MENU INICIO

Sistema de Gestión Calidad

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

REQUISITOS GENERALES

REQUISITOS DOCUMENTACION

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.

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.

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

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**.

Responsabilidad de la Dirección

Antecedentes Generales

PLANIFICACION

Filosofía Operacional

ORGANIZACION

Sistema de Gestión

REVISION SG

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de Recursos

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.

MENU INICIO

Responsabilidad de la Dirección

Antecedentes Generales

PLANIFICACION

Filosofía Operacional

ORGANIZACION

Sistema de Gestión

REVISION SG

Responsabilidad de la Dirección

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.

Gestión de Recursos

Gestión Operacional

Medición, Análisis y Mejora



Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

MENU INICIO

Responsabilidad de la Dirección

Antecedentes Generales

PLANIFICACION

Filosofía Operacional

ORGANIZACION

Sistema de Gestión

REVISION SG

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de Recursos

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:

Gestión Operacional

- ✓ 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.

Medición, Análisis y Mejora

ORGANIGRAMA

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

MENU INICIO

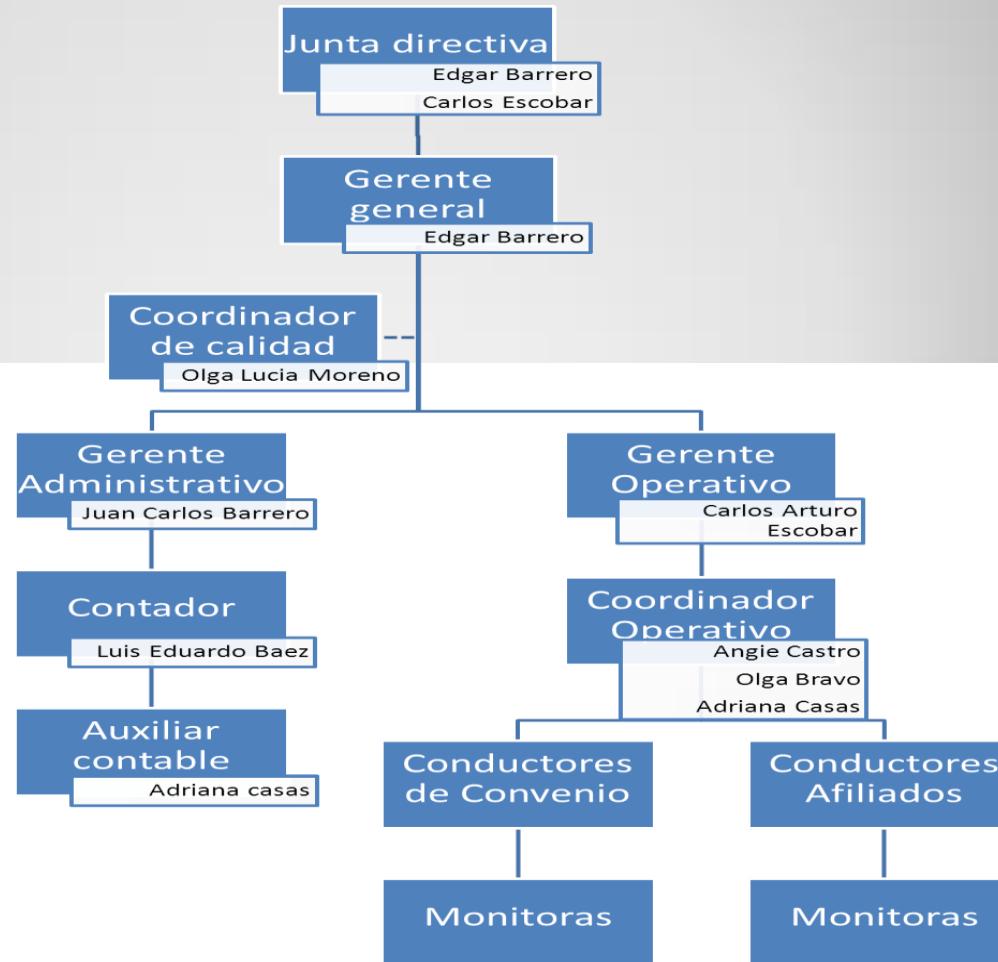
Responsabilidad de la Dirección

- 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

PLANIFICACION

ORGANIZACION

REVISION SG



MENU INICIO

Responsabilidad de la Dirección

Antecedentes Generales

PLANIFICACION

Filosofía Operacional

ORGANIZACION

Sistema de Gestión

REVISION SG

Responsabilidad de la Dirección

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.

Gestión de Recursos

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

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

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

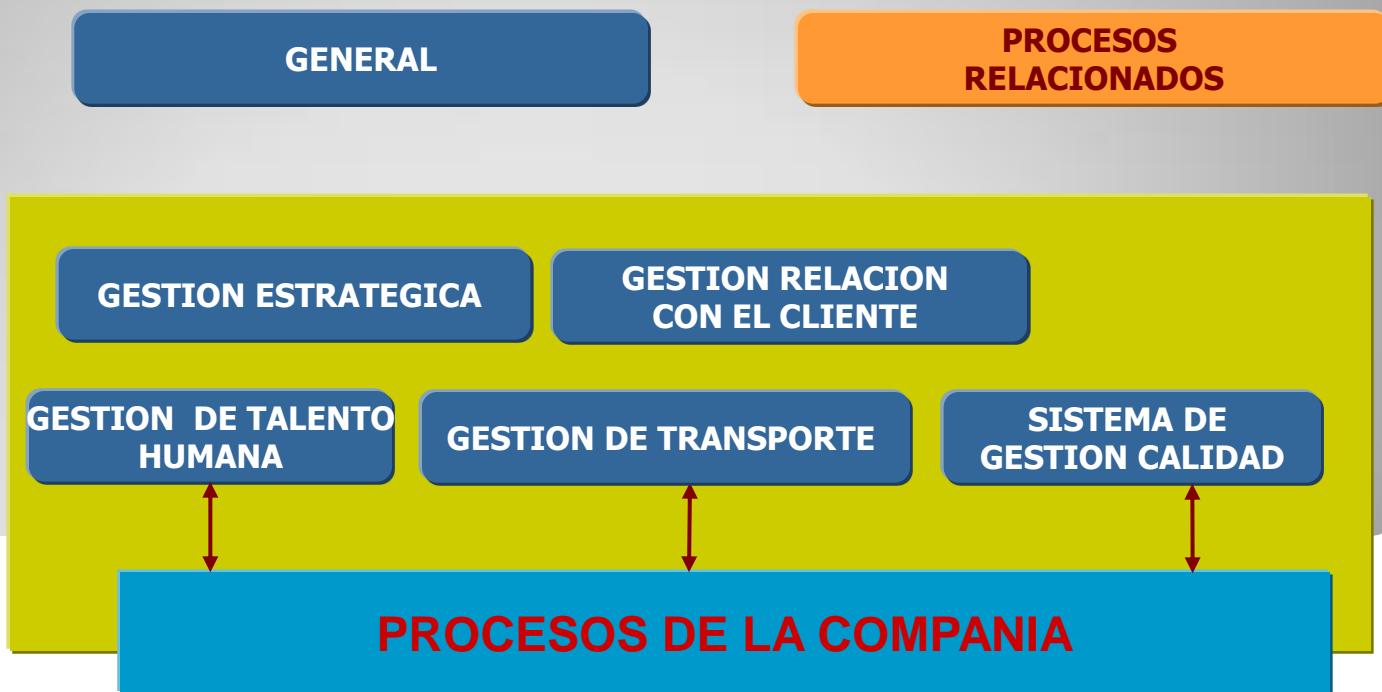
- implementar y mantener el sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia, y
- aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

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.



Gestión de Recursos

- 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



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 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.



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

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

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 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



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

MENU INICIO

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.

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.



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

MENU INICIO

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.



Medición, Análisis y Mejora

Antecedentes Generales

Filosofía Operacional

Sistema de Gestión

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de Recursos

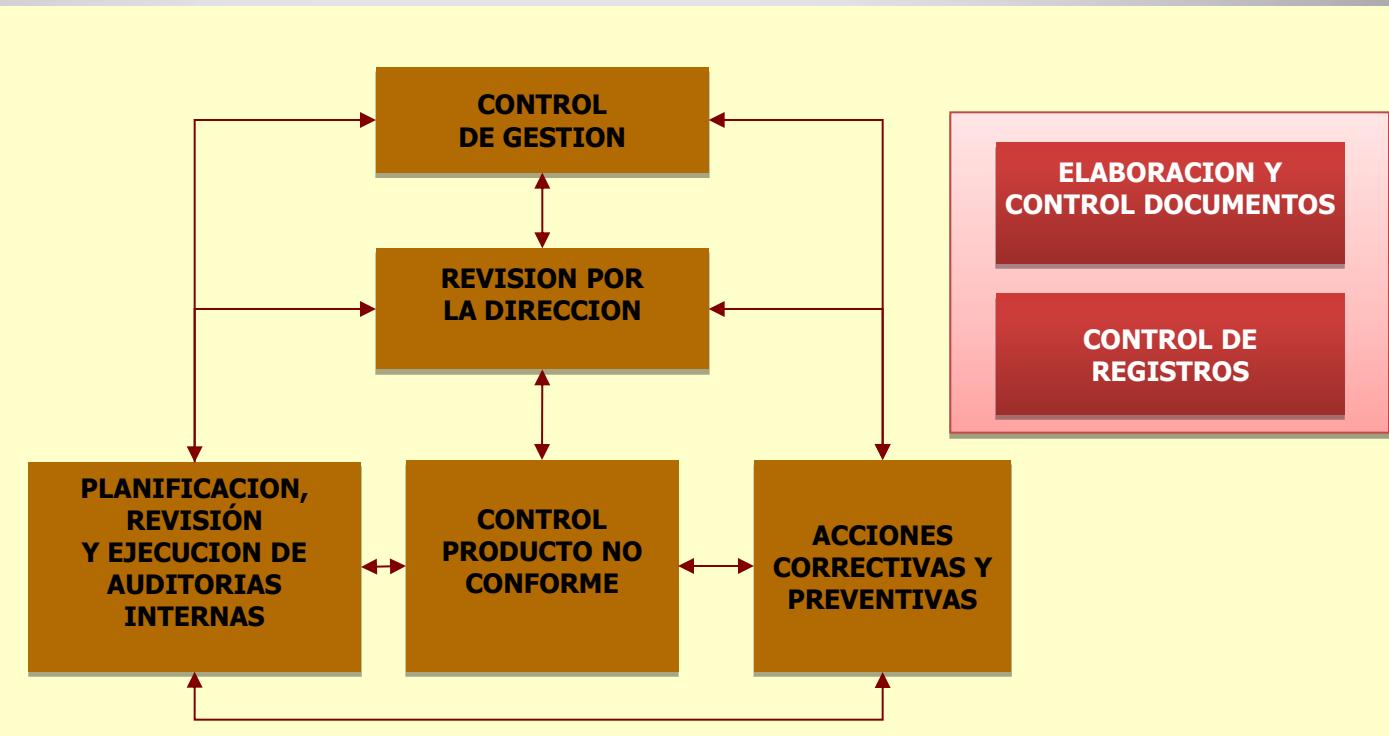
Gestión Operacional

Medición, Análisis y Mejora

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

METODOS

PROCESOS RELACIONADOS



Aplicativo de Control de Gestión y Procedimientos

Antecedentes Generales

Filosofía Operacional

Sistema de Gestión

Responsabilidad de la Dirección

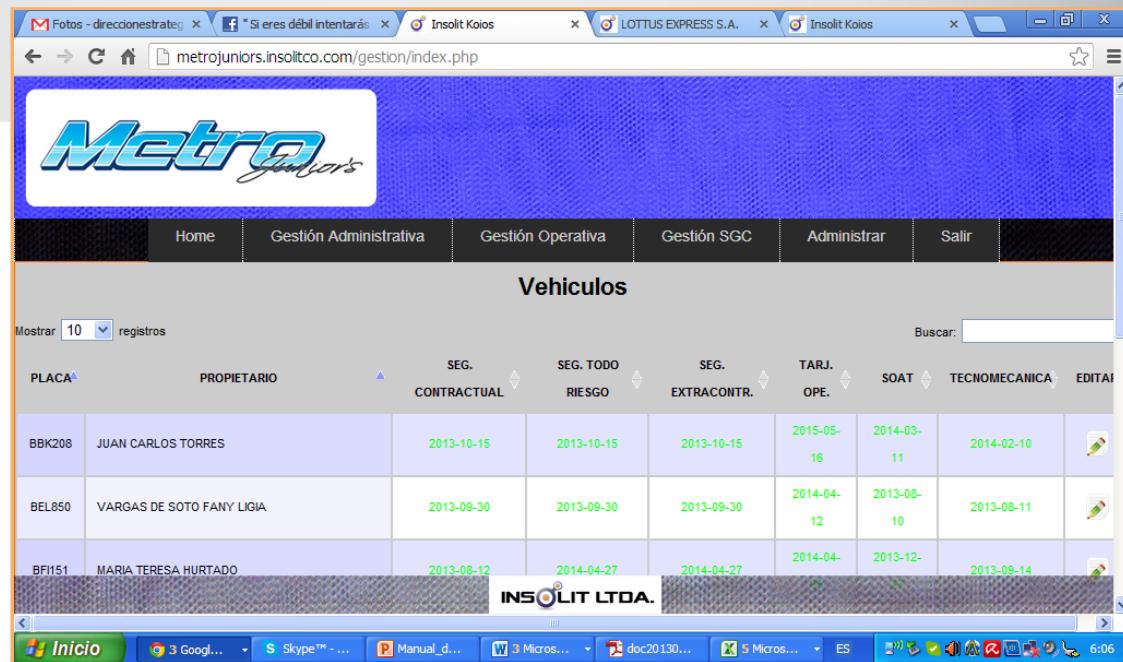
Gestión de Recursos

Gestión Operacional

Medición, Análisis y Mejora

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

El **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:



MENU INICIO

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

Antecedentes Generales

Filosofía Operacional

Sistema de Gestión

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de Recursos

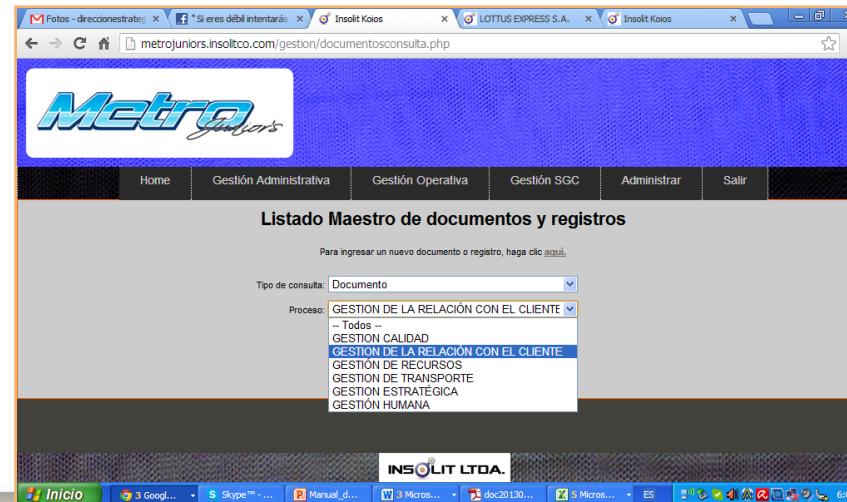
Gestión Operacional

Medición, Análisis y Mejora

Aplicativo de Control de Gestión y procedimientos

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 Gestión de Calidad**:

MODULO DE GESTION CALIDAD DOCUMENTOS



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

MENU INICIO

Metro
Juniors



Colegio Trinidad del Monte

