



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: M-01

VERSIÓN: 02

FECHA: 13/09/2023

# SISTEMA GESTIÓN CALIDAD (SGC) MANUAL DE CALIDAD

## 1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad. Y corresponde con la estructura de organización.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la empresa Integraltrans Group S.A.S El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad están influenciados por:

- El entorno, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los servicios que proporciona,
- Los procesos que emplea,
- Su tamaño y la estructura de la organización.

**Argumentados en las decisiones estratégicas del equipo directivo**, se ratifica la **adopción del enfoque basado en procesos**, que ha permitido **implementar el sistema de gestión de la calidad**, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que la empresa funcione de manera eficaz, se tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. **Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, lo consideramos como un proceso**. Así mismo, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la empresa, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, **la denominamos como "enfoque basado en procesos"**.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Con este enfoque, al utilizarlo dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatizamos la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: M-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 13/09/2023</b>

## 2. Objetivos del Manual

- Este manual tiene por objetivo ser un mapa de ruta en el funcionamiento de este, donde se especifica la forma de funcionamiento de Integraltrans.
- Muestra el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 en los diferentes procesos.

## 3. Historia

La empresa Integraltrans Group S.A.S está constituida actualmente por dos socios: Juan Carlos Gómez Arango y Alexander Calderón Gómez, los cuales iniciaron hace 20 años en el mundo empresarial, durante este tiempo han ido constituyendo empresas según la necesidad y el crecimiento del mercado.

En el 2016, se constituye la empresa Integraltrans y esta inicia como tal su funcionamiento en el año 2018. Los socios deciden desde hace aproximadamente 4 años iniciar con el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad que permita mejorar administrativamente la empresa y cumplir con los requisitos legales.

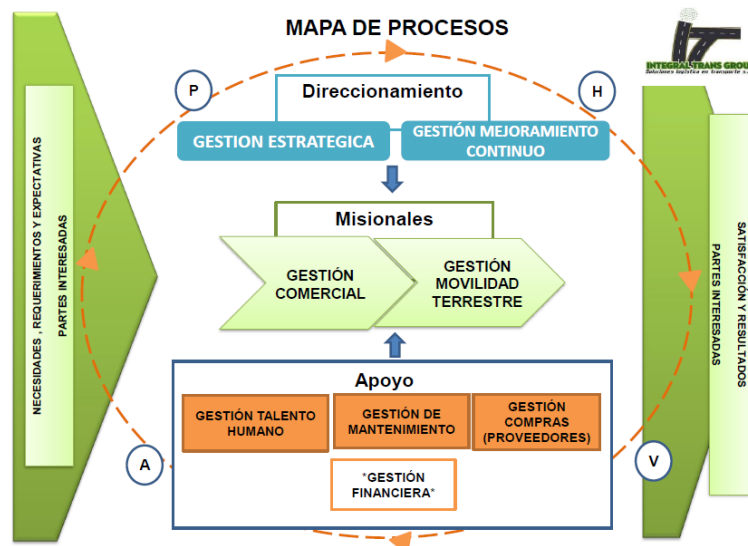
Es así como la alta dirección de la empresa declara su compromiso con la implementación del sistema de gestión generando recursos en dinero, tiempo, personal y administrativo, auditorías internas y externas y revisión por la dirección.

## 4. Información relativa a la empresa

### a. Partes interesadas

Ver. ES-MT-02 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

### b. Mapas de procesos



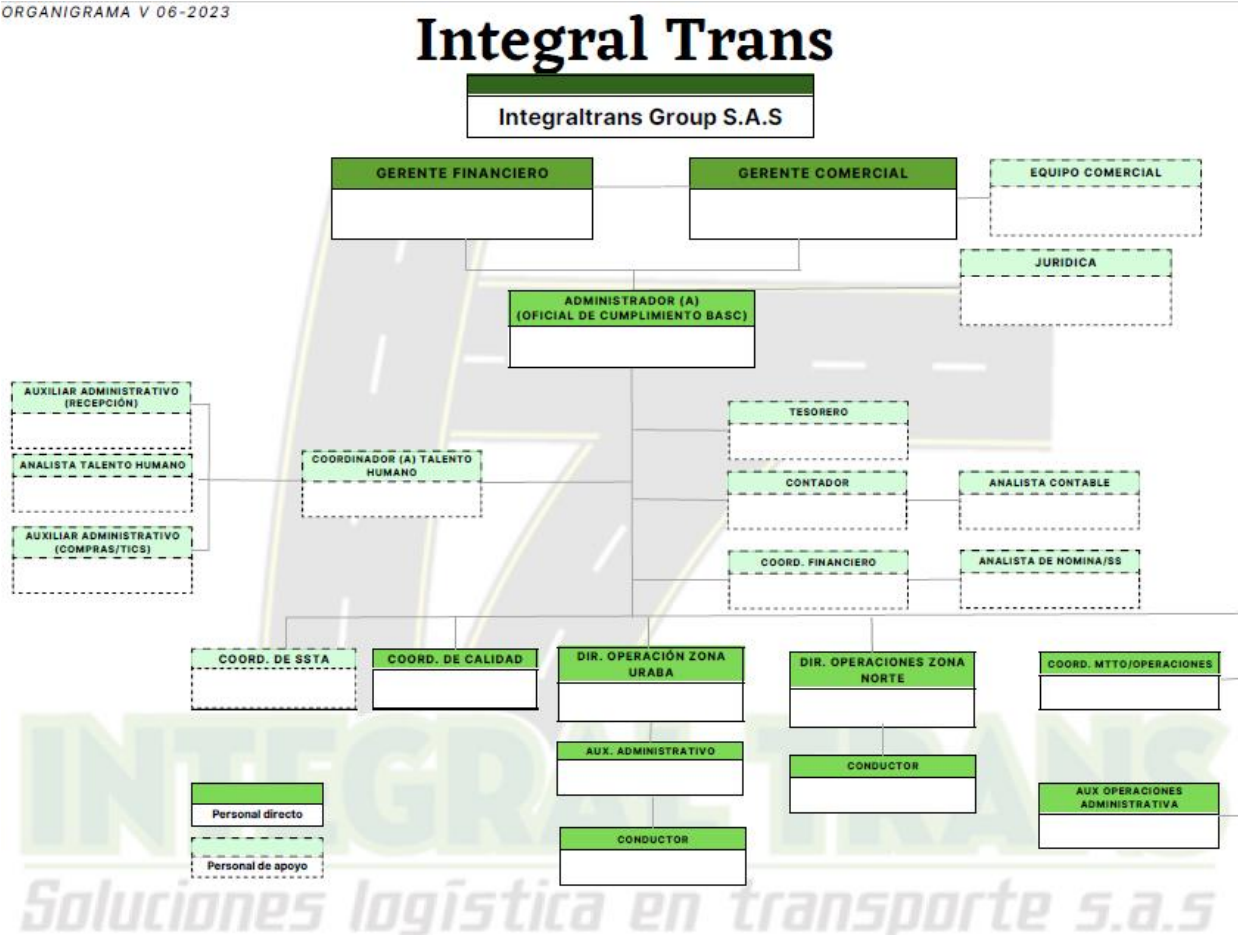
Mapa de procesos - Vr. 9, (17/03/2023). NOTA: Se incluye proceso Ges. Financiera pero no se encuentra en el alcance de la certificación.

Como se identifica en el mapa de procesos presentados existen 7 procesos claves para el desarrollo del sistema de gestión:

- Procesos estratégicos: Direccionamiento estratégico – Gestión mejoramiento continuo
- Procesos misionales: Gestión comercial – Gestión movilidad terrestre
- Procesos de apoyo/soporte: Gestión talento humano, gestión de mantenimiento, gestión compras (proveedores)

## c. Organigrama

ORGANIGRAMA V 06-2023



## 5. Alcance del Sistema

El alcance del sistema es la Administración y gestión de la movilidad en transporte terrestre de pasajeros y carga.

Estas actividades se llevan a cabo en todo el territorio nacional con centro de operaciones en la ciudad de Medellín en la dirección en la Calle 38 No. 63b - 47

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: M-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 13/09/2023</b>

## 6. Comprensión de la organización y de su contexto

Para determinar eficazmente el alcance del sistema es necesario precisar que la empresa INTEGRALTRANS es regulada por la ley 336 de 1996 (regulación y reglamentación del transporte) y decreto 1079 de 2015 (Decreto único reglamentario de transporte).

Nota: Ver ES-MT-03 Matriz PESTAL-DOFA – Modulo Legislación y Documentación ITP

## 7. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para determinar eficazmente el alcance del sistema es necesario precisar que la empresa INTEGRALTRANS es claro que las necesidades y expectativas de sus partes interesadas se centran en:

- Proveer servicios de transporte con calidad y cumpliendo regulación de la ley 336 de 1996 (regulación y reglamentación del transporte) y del decreto 1079 de 2015 (Decreto único reglamentario de transporte).
- Generar sostenibilidad financiera.
- Generar calidad de vida a sus empleados.
- Contribuir al desarrollo de las localidades donde actúa.

Nota: Ver ES-MT-02 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

## 8. Aplicabilidad de la norma

Las empresas han decidido la no aplicabilidad de los requisitos consignados en los siguientes numerales:

- **Numeral 8.3.** Diseño y desarrollo de productos y servicios: Los servicios están controlados de acuerdo con lo que exige la normatividad y requisitos legales y de acuerdo con los requisitos acordados con el cliente.


## Excepción de proceso

El alcance de la certificación está dirigido a todos los procesos productivos de la empresa: Compras, Talento humano, Sistemas de gestión, Comercial, Movilidad terrestre y Gestión de mantenimiento, con excepción del proceso financiero.

## 9. Vocabulario

- Las referenciadas por la norma NTC ISO 9000:2015

## 10. Política Integral

	<p><b>POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b></p>	<p>Fecha: 30/03/2023</p>
---	--	--------------------------

INTEGRAL TRANS GROUP S.A.S tiene como compromiso garantizar la seguridad en sus procesos logísticos y el cumplimiento de criterios de calidad, seguridad y salud en el trabajo, la gestión del riesgo vial y cuidado del medio ambiente. Para lo anterior asigna recursos necesarios, logrando oportunidad en sus servicios de transporte que satisfagan los requisitos y necesidades de las partes interesadas. Para lo anterior se aplican los siguientes principios:

- Identificar y satisfacer los requisitos legales, normativos y contractuales de todas nuestras partes interesadas y proporcionar una experiencia que cumpla sus expectativas.
- Identificar, evaluar y valorar los peligros y aspectos ambientales pertenecientes a los procesos, con el fin de prevenir, controlar y mitigar los impactos a la salud y el medio ambiente.
- Promover la seguridad y salud de todos los trabajadores, proveedores, subcontratistas, y demás grupos de interés; promover la calidad de vida laboral, la prevención de enfermedades y accidentes laborales, los siniestros viales y daños a la propiedad, así como el impacto socio ambiental, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente en la empresa y sus sedes.
- Cumplir con las normas legales y otros requisitos vigentes que regulan la calidad, la Seguridad y Salud en el Trabajo y ambiente, la gestión del riesgo vial y el sistema de gestión en control y seguridad (BASC) que resulten aplicables a la organización.
- Prevenir operaciones ilícitas de contrabando, corrupción, sobornos,

narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, proliferación de armas de destrucción masivas y contaminación de la carga, a través de confiabilidad en el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el SIPLAFT-PADM y en el SGCS BASC, así como la gestión de los riesgos asociados a los ciberdelitos o todo aquello que pueda afectar la integridad de la información a través de los delitos informáticos.

- Promover una cultura organizacional de trabajo seguro y conciencia ambiental, liderada por un equipo humano competente y capacitado para el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

Esta política contempla los aspectos de las otras políticas suscritas en la organización.

Estamos altamente comprometidos y orientados al mejoramiento continuo de nuestros procesos, que aseguren la eficacia del sistema de gestión integral, la permanencia, supervivencia y rentabilidad de la empresa.

Esta política será revisada periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad.



**JUAN CARLOS GÓMEZ ARANGO**  
REPRESENTANTE LEGAL