

# METRO JUNIOR'S



**REVISIÓN GERENCIAL.**

**Primer Semestre 2015.**

**Junio 2015.**

# AGENDA.

- La información de entrada para la revisión por la dirección **debe** incluir:
  - a) los resultados de auditorías,
  - b) la retroalimentación del cliente,
  - c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto,
  - d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
  - e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
  - f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
  - g) las recomendaciones para la mejora.

## 5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección *debe* incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

## 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

# Los resultados de auditorías.

## Gestión calidad

No Conformidad Menor	5.5.3 Comunicación interna , 7.2.3 Comunicación con el cliente Conocen el procedimiento de comunicación interna , medios de difusión de la compañía incompleto existe el diagrama ,pero el procedimiento no cumple los Estándares
----------------------	---

Problema	Corrección	Acción Correctiva
5.5.3 Comunicación interna , 7.2.3 Comunicación con el cliente Conocen el procedimiento de comunicación interna , medios de difusión de la compañía incompleto existe el diagrama ,pero el procedimiento no cumple los Estándares	Verificar el proceso de comunicación y mejorarlo	1.Diseñar el procedimiento de comunicación interna 2. Divulgar el procedimiento

# Los resultados de auditorías.



## Gestión de Transporte

No Conformidad Menor	Falta diligenciar de manera oportuna el sistema de información
No Conformidad Menor	No se evidenciaron los registro de capacitacion del proceso
Observación	Mejorar el seguimiento a las situaciones de riesgo

Problema	Corrección	Acción Correctiva
Falta diligenciar de manera oportuna el sistema de información	Subir la información atrasada al sistema	Una vez al mes verificar aleatoriamente si el sistema esta completo
No se evidenciaron los registro de capacitación del proceso	Programar la capacitacion	Realizar el ciclo de capacitacion del personal de transporte
Mejorar el seguimiento a las situaciones de riesgo	No aplica	Se diseño un mecanismo de seguimiento y control de los riesgos Ver modulo de gestión de riesgo

# Los resultados de auditorías.

## Gestión de la relación con el cliente

No Conformidad Menor

Fallas en la comunicación al cliente cuando se realizan cambios de personal en las rutas

<b>Problema</b>	<b>Corrección</b>	<b>Acción Correctiva</b>
Fallas en la comunicación al cliente cuando se realizan cambios de personal en las rutas	NA	Se estandarizo un formato que se entrega a los padres informando los cambios

# Los resultados de auditorías.

## Gestión Humana

No Conformidad Menor	5.4 Planificación, Revisión del cumplimiento de los objetivos del SGC apliquen al proceso Falla en la construcción de las evaluaciones
----------------------	--

Problema	Corrección	Acción Correctiva
Mejorar el seguimiento y control a las evaluaciones de desempeño	No aplica	Se revisara el sistema de información las preguntas y se construirá un modulo para editar y construir las evaluaciones

# Los resultados de auditorías.

## Gestión Estratégica

### No Conformidad Menor

7. No se ha documentado la planeación estratégica

Problema	Corrección	Acción Correctiva
7. No se ha documentado la planeación estratégica	No aplica	Se establecerá en el documento PROCEDIMIENTO REVISION Y PLANIFICACION POR LA DIRECCION en el ítem actividades que se debe documentar la planeación estratégica de la compañía y será revisada como un punto adicional de la revisión gerencial

## Gestión de Calidad

### Observación

5.4.1 , objetivos de calidad 5.4.2 Planificación del sistema de gestión, Revisar las metas de los indicadores para saber si deben actualizarse.

# Acciones preventivas .

Debilidades	Corrección	Acción Preventiva
Necesidad de actualización de acuerdo con decreto 0348 en lo relacionado al PESV	No aplica	Diseñar el PESV, QUE CONTIENE LOS LINEAMIENTOS PARA GESTIONAR EL RIESGO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Debilidades	Corrección	Acción Preventiva
Fallas en la identificación de peligros y gestión de riesgos asociados a la prestación del servicio	No aplica	Crear en el sistema el modulo de gestión de reportes

Debilidades	Corrección	Acción Preventiva
Alta dependencia con los dueños del sistema de información	No aplica	Dejar administrables: Los procesos los cronogramas Las evaluaciones Cargos Colaboradores

# Acciones preventivas .

Debilidades	Corrección	Acción Preventiva
Con el fin de cumplir con la regulación resolución 1069-2015 del FUEC.	No aplica	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dejar un vehículo disponible en un punto estratégico de la ciudad para que en caso de un eventualidad se pueda responder oportunamente sin alterar el servicio</li></ol>

# Retroalimentación del cliente.

Nombre de la institución	Puntuación	
Colegio Josefina Castro.	85%	Mejorar el canal de comunicación con los clientes.
Liceo el Encuentro.	90%	
The Victoria school.	90%	
Gimnasio San Ángelo.	90%	<b>87 % DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>
Jose Trinidad del Monte	80%	

# Retroalimentación del cliente.

- Cumplimiento contractual 100%
- Se presento la evaluación del año 2015

CLIENTE

Gimnasio San Angelo

FECHA INICIO DE CONTRATO

29/01/2013

FECHA FINALIZACIÓN DE CONTRATO

vigente

OBJETO DEL CONTRATO

Transporte escolar

FECHA DE SEGUIMIENTO:

jun-15

ITEM	COMPROMISOS	CUMPLIMIENTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	Designar para la prestacion del servicio vehiculos conducidos po personal idoneo.	100	N/A	N/A
	presentar para cada uno de los vehiculos asignados para la prestacion del servicio el certificado que acredite las condiciones tecnico mecanicas y mantenimiento	100	N/A	N/A
	prestar el servicio de trasnporte contratado bajo la modalidad de " servicio publico de transporte terrestre automotor especial	100	N/A	N/A
	mantener vigente y en todo momento, la licencia para la prestacion de transporte escolar	100	N/A	N/A
	no permitir que la rutas asignadas sean usadas por personal no autorizado	100	N/A	N/A
	atender y dar soluciones a las reclamaciones por el CONTRATANTE , respecto al cumplimiento del contrato	100	N/A	N/A
	cambiar de inmediata al coductor del vehiculo asignado como tal, cuando el CONTRATANTE lo solicite	100	N/A	N/A
	en contraprestacion al presente contratodos salidas pedagogicas mensuales con cada vehiculo que presta el servicio de transporte	100	N/A	N/A

# Retroalimentación del cliente.

- Cumplimiento contractual 100%
- Se presento la evaluación del año 2015

**CLIENTE****Liceo El Encuentro****FECHA INICIO DE CONTRATO**

28/01/2015

**FECHA FINALIZACIÓN DE CONTRATO**

vigente

**OBJETO DEL CONTRATO**

Transporte escolar

**FECHA DE SEGUIMIENTO:**

jun-15

ITEM	COMPROMISOS	CUMPLIMIENTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	Designar para la prestacion del servicio vehiculos conducidos po personal idoneo.	100	N/A	N/A
	presentar para cada uno de los vehiculos asignados para la prestacion del servicio el certificado que acredice las condiciones tecnico mecanicas y mantenimiento	100	N/A	N/A
	prestar el servicio de trasnporte contratado bajo la modalidad de " servicio publico de transporte terrestre automotor especial	100	N/A	N/A
	mantener vigente y en todo momento, la licencia para la prestacion de transporte escolar	100	N/A	N/A
	no permitir que las rutas asignadas sean usadas por personal no autorizado	100	N/A	N/A
	atender y dar soluciones a las reclamaciones por el CONTRATANTE , respecto al cumplimiento del contrato	100	N/A	N/A
	cambiar de inmediata al coductor del vehiculo asignado como tal, cuando el CONTRATANTE lo solicite	100	N/A	N/A
	en contraprestacion al presente contratados salidas pedagogicas mensuales con cada vehiculo que presta el servicio de transporte	100	N/A	N/A

# Retroalimentación del cliente.

- Cumplimiento contractual 100%
- Se presento la evaluación del año 2015

CLIENTE The Victoria School

FECHA INICIO DE CONTRATO 05/09/2014

FECHA FINALIZACIÓN DE CONTRATO vigente

OBJETO DEL CONTRATO Transporte escolar

FECHA DE SEGUIMIENTO: jun-15

ITEM	COMPROMISOS	CUMPLIMIENTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	Designar para la prestacion del servicio vehiculos conducidos po personal idoneo.	100	N/A	N/A
	presentar para cada uno de los vehiculos asignados para la prestacion del servicio el certificado que acredice las condiciones tecnico mecanicas y mantenimiento	100	N/A	N/A
	prestar el servicio de trasnporte contratado bajo la modalidad de " servicio publico de transporte terrestre automotor especial	100	N/A	N/A
	mantener vigente y en todo momento, la licencia para la prestacion de transporte escolar	100	N/A	N/A
	no permitir que la rutas asignadas sean usadas por personal no autorizado	100	N/A	N/A
	atender y dar soluciones a las reclamaciones por el CONTRATANTE , respecto al cumplimiento del contrato	100	N/A	N/A
	cambiar de inmediata al coductor del vehiculo asignado como tal, cuando el CONTRATANTE lo solicite	100	N/A	N/A
	en contraprestacion al presente contratados salidas pedagogicas mensuales con cada vehiculo que presta el servicio de transporte	100	N/A	N/A

# Retroalimentación del cliente.

- Cumplimiento contractual 100%
- Se presento la evaluación del año 2015

CLIENTE

Pepa Castro

FECHA INICIO DE CONTRATO

10/06/2012

FECHA FINALIZACIÓN DE CONTRATO

vigente

OBJETO DEL CONTRATO

Transporte escolar

FECHA DE SEGUIMIENTO:

jun-15

ITEM	COMPROMISOS	CUMPLIMIENTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	Designar para la prestacion del servicio vehiculos conducidos po personal idoneo.	100	N/A	N/A
	presentar para cada uno de los vehiculos asignados para la prestacion del servicio el certificado que acredice las condiciones tecnico mecanicas y mantenimiento	100	N/A	N/A
	prestar el servicio de trasnporte contratado bajo la modalidad de " servicio publico de transporte terrestre automotor especial	100	N/A	N/A
	mantener vigente y en todo momento, la licencia para la prestacion de transporte escolar	100	N/A	N/A
	no permitir que la rutas asignadas sean usadas por personal no autorizado	100	N/A	N/A
	atender y dar soluciones a las reclamaciones por el CONTRATANTE , respecto al cumplimiento del contrato	100	N/A	N/A
	cambiar de inmediata al coductor del vehiculo asignando como tal, cuando el CONTRATANTE lo solicite	100	N/A	N/A
	en contraprestacion al presente contratados salidas pedagogicas mensuales con cada vehiculo que presta el servicio de transporte	100	N/A	N/A

# Retroalimentación del cliente.

- Cumplimiento contractual 100%
- Se presento la evaluación del año 2015

CLIENTE

Trinidad Del Monte

FECHA INICIO DE CONTRATO

10/06/2012

FECHA FINALIZACIÓN DE CONTRATO

viegente

OBJETO DEL CONTRATO

Transporte escolar

FECHA DE SEGUIMIENTO:

jun-15

ITEM	COMPROMISOS	CUMPLIMIENTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	Designar para la prestacion del servicio vehiculos conducidos po personal idoneo.	100	N/A	N/A
	presentar para cada uno de los vehiculos asignados para la prestacion del servicio el certificado que acredite las condiciones tecnico mecanicas y mantenimiento	100	N/A	N/A
	prestar el servicio de trasnpote contratado bajo la modalidad de " servicio publico de transporte terrestre automotor especial	100	N/A	N/A
	mantener vigente y en todo momento, la licencia para la prestacion de transporte escolar	100	N/A	N/A
	no permitir que las rutas asignadas sean usadas por personal no autorizado	100	N/A	N/A
	atender y dar soluciones a las reclamaciones por el CONTRATANTE , respecto al cumplimiento del contrato	100	N/A	N/A
	cambiar de inmediata al conductor del vehiculo asignado como tal, cuando el CONTRATANTE lo solicite	100	N/A	N/A
	en contraprestacion al presente contratados salidas pedagogicas mensuales con cada vehiculo que presta el servicio de transporte	100	N/A	N/A

# Desempeños de los procesos (Tablero de objetivos)

## PLAN DE ACCION

- Revisar si el comportamiento de los indicadores sigue al 100% , con el fin de identificar nuevos indicadores a los procesos
- Ver modulo de Objetivos de calidad

Se ha cumplido con las metas establecidas en los indicadores de los procesos

## Estado de las acciones correctivas preventivas.

Se realizo la revisión del seguimiento realizado a las acciones preventivas, del sistema de calidad . Ver modulo de auditorias

# Desempeños de los procesos (Tablero de Objetivos JUNIO- DICEIMBRE 2014)



## PLAN DE ACCION

- Revisar si el comportamiento de los indicadores sigue al 100% , con el fin de identificar nuevos indicadores a los procesos
- Ver modulo de Objetivos de calidad

INDICADOR	JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		GRAFICAR
	REAL	META	REAL	META	REAL	META	REAL	META	REAL	META	REAL	META	REAL	META	
INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS	8.00	3.00	0.00	0.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	0.00	3.00	
INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	87.00%	95.00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	85.00%	95.00%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE MONITORAS Y CONDUCTORES	4.00%	5.00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.00%	5.00%	
PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL VEHICULO	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
FORMACION	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00%	100.00%							
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00%	100.00%							
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90.00%	100.00%							

# Desempeños de los procesos (Tablero de objetivos ENERO- JUNIO 2015)

## PLAN DE ACCION

- Revisar si el comportamiento de los indicadores sigue al 100% , con el fin de identificar nuevos indicadores a los procesos
- Ver modulo de Objetivos de calidad

INDICADOR	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		GRAFICAR
	REAL	META											
INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	8.00	3.00	
INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	N/A	87.00%	95.00%										
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE MONITORAS Y CONDUCTORES	N/A	4.00%	5.00%										
PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL VEHICULO	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

# Cambios que afectan el sistema

- **NUEVA LEGISLACIÓN:**

Decreto 0348 2015,

Resolucion 1069 2015

## .CAMBIOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Modulo de gestión de riesgo

Modulo de administrar

Modulo de gestión humana

- Ver modulo de planes de mejora

# Seguimiento a las acciones anteriores de la Revisión Gerencial

**la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,**

- La implementación en el sistema de información del modulo de trazabilidad ayuda y facilita el control del sistema específicamente en lo relacionado a la gestión del transporte

**Nota Ver modulo de trazabilidad**

**la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,**

- Importante revisar los indicadores y realizar reuniones con los dueños de proceso para crear acciones de mejora.

**Nota :Se verifico que este año se están realizando las acciones correctivas a los indicadores de desempeño inferior. VER MODULO DE INDICADORES**

## 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

**a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,**

- Se revisaron los ítems de sistema y los indicadores de procesos y se estableció que el sistema esta cumpliendo de acuerdo con los establecido por la organización, los requisitos legales y del cliente , (nueva legislación)

**b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,**

- Se crearon nuevos módulos

Modulo de gestión de riesgo

Modulo de administrar

Modulo de gestión humana

**c) las necesidades de recursos**

- Se reviso el cumplimiento del presupuesto y se estableció su cumplimiento
- Se sugiere revisar los requisitos legales para validar que no se esta incumpliendo ninguno