



CODIGO	GC-MA-001
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 1	

MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD

TABLA DE CONTROL

	Nombre	Cargo	Firma
ELABORO			
REVISÓ			
APROBO			

MODIFICACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO

Tipos De Modificaciones con respecto al documento PR-GC-002-00 (documento inmediatamente anterior).

- TI = Texto Insertado: Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado : Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado : Al documento original se le ha reemplazado su texto
- TC = Texto Corregido: Al documento original se le han realizado correcciones menores (Ortográficas, de edición, etc.)

Versión Anterior	Fecha	Documento Actual	Numeral	Modificaciones	Tipo



CODIGO	GC-MA-001
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 3	

INTRODUCCION

La calidad del servicio de transporte terrestre, es el resultado de la competitividad entre el servicio prestado al usuario, desde la solicitud del servicio hasta la llegada a su destino final que solicite nuestro cliente en todos sus servicios Transprogreso SAS lo realiza de forma eficiente, como consecuencia de la gestión de calidad que llevara a cabo, la cual está adecuada a las nuevas necesidades y tendencias globales al servicio de transporte especial.

Como toda actividad en una era globalizada, el servicio de transporte especial se encuentra en una situación de constante cambio desde hace algún tiempo con la aparición de la tecnología en el transporte especial.

Estos cambios, están orientados a satisfacer las nuevas tendencias y exigencias que tiene el cliente al momento de tomar la decisión de solicitar un servicio para transportarse en servicio de transporte ordinario o en uno exclusivo como el que presta Transprogreso SAS, a parte que con la nueva gestión de calidad elevará los niveles de servicio, seguridad y empatía hacia el usuario de cara a la competencia, elevando más la propuesta de valor al usuario sobre la prestación del servicio.

No olvidemos, que cuando un cliente solicita un servicio, no sólo compra el servicio de transporte, también compra deseos.

Por tal razón, se ha elaborado el presente manual que contiene criterios mínimos de calidad y pretende ser el documento guía para Transprogreso SAS que se esmerará en elevar y gestionar la calidad de sus servicios al usuario, acciones que incidirán en el mejoramiento de la imagen de la empresa elevando su competitividad y aumentando la preferencia de su servicio.

 TRANSPROGRESO Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD		CODIGO	GC-MA-001
			FECHA	MARZO-15
			VERSION	001
			Página 4	

CAPITULO 1. ANTECEDENTES.

1.1 Historia

Transprogreso SAS, nace en el año 2007 como una empresa natural y es constituida en el año 2013 como una empresa jurídica y legalmente habilitada por parte del ministerio de Tránsito y Transporte como Empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre automotor especial con radio de acción Nacional.

Actualmente, cuenta con un parque automotor propio de 4 unidades de transporte tipo Campero, 2 unidades tipo Microbús, 2 dos unidades en proceso de carrocería tipo bus de 40 pasajeros

De igual forma cuenta con 37 unidades tipo camioneta Minivans de 7 pasajeros, 82 unidades tipo campero, 26 unidades tipo camioneta 4*2, 22 camionetas tipo microbús de 11 a 19 pasajeros, 3 Busetas de 25 pasajeros y 4 buses de 40 pasajeros en convenio

El mayor atractivo de la empresa es la constante renovación de unidades del servicio especial y exclusivo para garantizar la seguridad y comodidad de nuestros clientes.

La oficina principal se encuentra ubicada en Santana Boyacá en la Carrera 3 Nro. 4 - 08 y cuenta con dos sedes San José de Pare (Boyacá) y Bogotá (Cundinamarca) nuestra oficina Administrativa está ubicada en la Carrera 30 No 45 A - 76 Bogotá



CODIGO	GC-MA-001
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 5	

1.2. Nuestra Visión

Ser líderes en brindar soluciones integrales, caracterizadas por la innovación, creatividad y calidad que permitan a nuestros clientes mejorar en eficiencia y rapidez sus procesos en los diferentes campos de nuestra actividad.

1.3. Nuestra Misión

Brindar a nuestros clientes en general un servicio Ejecutivo con los mejores vehículos homologados en el mercado y con unos profesionales al volante capacitados y bien presentados con el fin de fidelizar a nuestros clientes y llevar en alto el nombre de nuestra empresa para que sea una de las más reconocidas en el mercado

CAPITULO II. Objetivo y Alcance del Sistema

2.1. Objetivo del Sistema

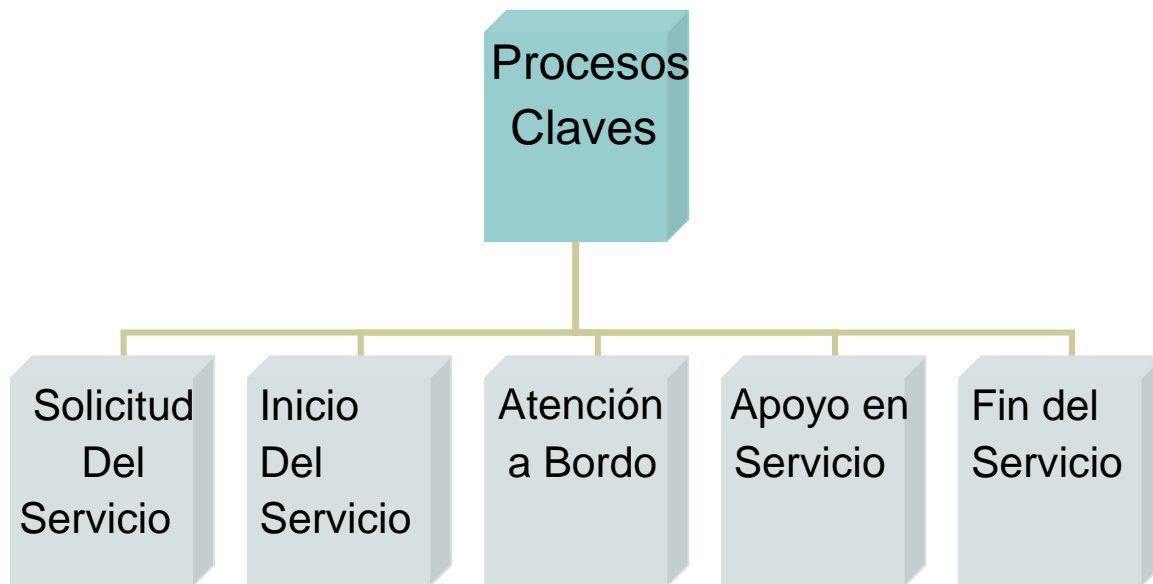
El presenta manual tiene por objetivo establecer la forma en que se cumplen todos los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, Transprogreso SAS está en proceso de iniciar con Icontec la certificación ante la norma ISO 9001

2.2. Alcance del Sistema

Los criterios de calidad de Transprogreso SAS se fundamentan en la cadena o secuencia del servicio, desde la perspectiva del cliente, el cual, considera 5 dimensiones en la percepción de los usuarios sobre la calidad: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.



La sinergia entre estos 5 factores deberá estar presente en todos los procesos claves y de apoyo que mantiene la empresa y donde los criterios de calidad antes mencionados se ven inmersos dentro de cada proceso, los cuales son:



Para apoyar a los procesos de negocios se tiene a Recursos Humanos, Control Interno y Operativo, Coordinador de Telecomunicaciones.

Los clientes

del sistema de la calidad son todas las personas naturales que tienen la necesidad del Transporte de servicio exclusivo desde un punto fijo a otro.

Los productos

son servicios de transporte Empresarial , Servicio Escolar y Servicio de Viajes Express.



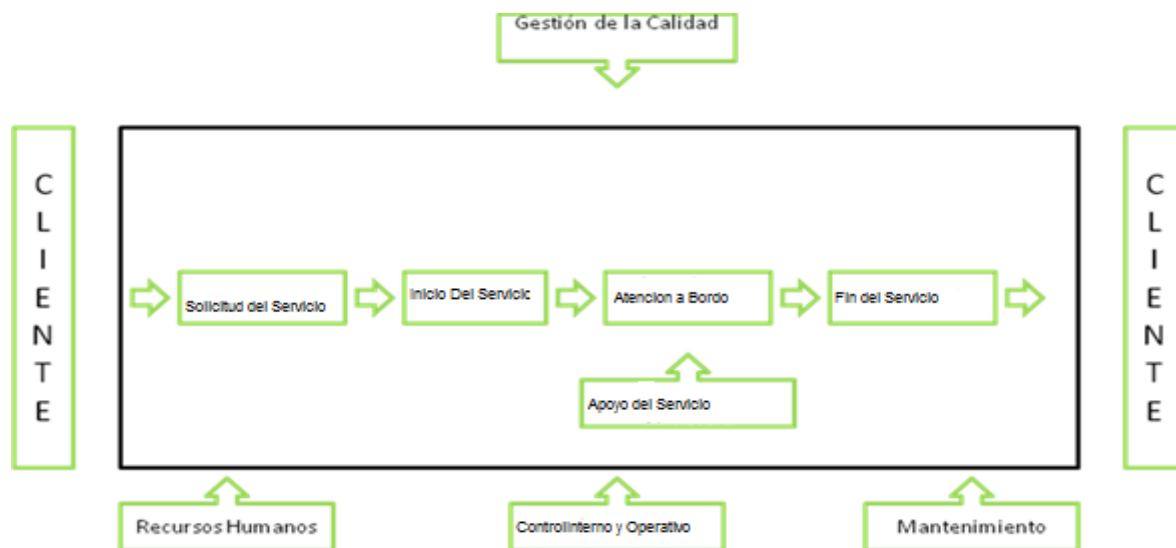
CODIGO	GC-MA-001
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 7	

2.3 Enfoque al Cliente

La Gerencia General, está comprometida a desarrollar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, orientando los procesos de la empresa a la satisfacción del cliente. Por consiguiente es necesario conocer el grado de satisfacción del cliente e incluir este compromiso dentro de la Política de Calidad de Transprogreso SAS.

CAPITULO III. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS

Nuestra empresa ha identificado los procesos existentes mediante el Mapeo de Procesos, el cual será sujeto a cambios cuando la empresa lo considere necesario con el objeto de incrementar la eficacia y eficiencia en la prestación de nuestros servicios.



 TRANSPROGRESO Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD		CODIGO	GC-MA-001
			FECHA	MARZO-15
			VERSION	001
			Página 8	

CAPITULO IV. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

El sistema de gestión de calidad, está conformado por personas, procesos y recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Recursos para transformar entradas en salidas y que cumplan con lo siguiente:

Las salidas de nuestros proceso serán entradas de otros procesos (cliente interno) hasta llegar al cliente externo.

Habrán de estar planificados y llevados a término en condiciones controladas.

Los procesos habrán de ser liderados por un dueño de proceso, tomando en cuenta lo siguiente:

- a) La definición de las interrelaciones de cada uno de ellos, está definido en el mapa de proceso. Estas interrelaciones se basan en la colaboración entre proveedores y clientes internos el cual se visualiza en el apartado de enfoque por procesos.
- b) Los métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación y control de la eficacia se desarrollan en cada uno de los procedimientos de los procesos.
- c) Los recursos necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos se establecen en el presupuesto de la empresa.
- d) El seguimiento, medición y el análisis de los procesos es realizada a través de:

 TRANSPROGRESO Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD		CODIGO	GC-MA-001
			FECHA	MARZO-15
			VERSION	001
			Página 9	

- Auditorías internas de la calidad
- Medición de indicadores por procesos
- Medición de productos
- Identificación áreas de mejora
- Revisión por la dirección

e) La mejora de la eficacia es alcanzada a través de implementar la mejora continua, acciones preventivas y acciones correctivas.

CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

El Gerente General está comprometido con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad.

Este compromiso se manifiesta a través de las siguientes actividades:

- Comunica continuamente al personal la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, así como los reglamentarios y aspectos legales.
- Proporciona los recursos necesarios, como también de disponer de la documentación legal necesaria.
- Establece y transmite la política y objetivos de la calidad, de tal manera que sean comprendidos e implantados por cada uno de los involucrados.
- Realiza revisiones periódicas para verificar el cumplimiento con la Norma, y el cumpliendo los objetivos de la calidad.
- Conserva evidencias de todas las actividades que se realizan.

 TRANSPROGRESO Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD		CODIGO	GC-MA-001
			FECHA	MARZO-15
			VERSION	001
			Página 10	

5.2 Política de Calidad

Nuestra Política de Calidad es:

La política de calidad de TRANSPROGRESO SAS, deberá tener como actividad principal satisfacer las necesidades del cliente, sus expectativas y elevar el valor percibido, el cual estará sustentado por los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en el servicio, que promueva la mejora continua en los procesos de servicio al cliente.

5.3 Objetivos de Calidad

1. Implementar el sistema de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente.
2. Mejorar la infraestructura durante el año 2015, para el mejoramiento del servicio a los usuarios.
3. Aumentar en un 5% la preferencia de usuarios del Servicio Exclusivo.

Los objetivos de la calidad son establecidos por la Gerencia General, para dar cumplimiento a nuestra política de calidad, los cuales están basados en las palabras claves siguientes:

Fiabilidad:

Habilidad del personal para prestar el servicio de manera confiable y precisa, de tal forma que genere la confianza al usuario cumpliendo las promesas de valor.



Capacidad de Respuesta:

Disposición del personal para ayudar al cliente y proveer el servicio a tiempo, cumpliendo el servicio en el tiempo indicado y solucionando los problemas con rapidez.

Seguridad:

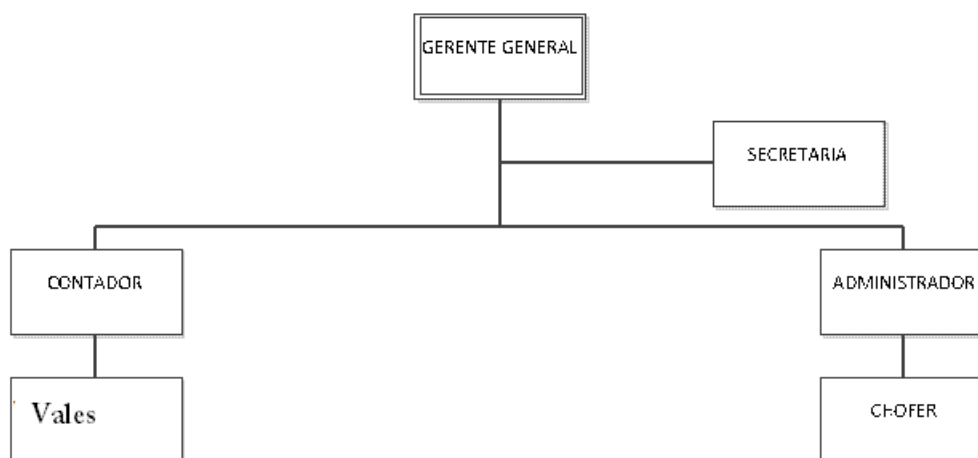
Conocimiento del personal y habilidad para inspirar confianza, por medio de personal capacitado y con experiencia en mecánica básica y servicio al cliente.

Empatía:

Disposición del personal para una atención y ayuda en todo momento, atención permanente con un trato amable y cordial.

5.4 Responsabilidad y Autoridad

El Organigrama que establece la relación de autoridad, es el siguiente:



 TRANSPROGRESO Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD	CODIGO	GC-MA-001
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 12	

5.5 Comunicación Interna

La comunicación interna es parte fundamental dentro de la empresa y los aspectos críticos deberán comunicarse a través de la siguiente metodología:

- Comunicar la política y los objetivos de la calidad a todo el personal de la empresa.
- Evaluar al personal sobre el conocimiento y entendimiento de: la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, procedimientos así también cambios y avances en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, resultados de la medición del sistema y las mejoras del mismo.
- Los documentos aprobados deben ser distribuidos y divulgados.
- Cada Jefe debe hacer conciencia en el personal sobre la importancia de sus actividades dentro de los procesos, y como el desarrollo de estas contribuye al logro de los objetivos de la calidad.
- Comunicar el grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad con la finalidad de medir el desempeño los procesos.
- El Representante de la Dirección, comunica a los líderes de cada proceso los resultados de las auditorías internas, seguimiento de acciones correctivas y acciones preventivas con el objeto de divulgar la mejora en el desempeño de los procesos.
- Se mantienen evidencia documental de la comunicación interna.

5.6 Representante de la Dirección

El Gerente General está designado como Representante de la Dirección quien independientemente de otras responsabilidades:

1. Se asegura que se establezca, implemente y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, que se encuentran definidos en este Manual de Calidad.



CODIGO	GC-MA-001
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 13	

2. Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, y de cualquier necesidad de mejora, mediante presentaciones e informes periódicos.
3. Se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente.
4. Representar el Sistema de Gestión de la Calidad de ante entidades externas.

5.7 Revisión por la Dirección

1. El Gerente General y Administrador revisan el Sistema de Gestión de Calidad de forma trimestral o cuando lo consideren necesario.
2. El Administrador es responsable de presentar a la Alta Dirección para ser analizada la información siguiente:

Resultados de las Auditorías Internas de la calidad.

- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas de la auditoria de la calidad.
 - Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
 - Recomendaciones para la mejora de los procesos. Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Control de los reclamos del cliente.
3. El Gerente General, es responsable de levantar un acta describiendo las acciones y decisiones tomadas en relación a:
 - La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión
 - La mejora de la eficacia de los procesos del Sistema
 - La mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.
 - Las necesidades de recursos.



4. El Gerente General evalúa la necesidad de modificar la Política y Objetivos de la Calidad, lo cual es registrado en el “Acta de Revisión por la Dirección”.
5. Los Choferes, al recibir el Acta de Revisión por la Dirección, proceden a levantar las Acciones Correctivas ante cada inconformidad señalada o levanta Acciones Preventivas, si se trata de no conformidades potenciales.
6. El Administrador es responsable de proveer el seguimiento correspondiente a las acciones correctivas o preventivas.

CAPÍTULO VI: GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Gerencia General, determinará y proporcionará de acuerdo a las acciones correctivas y preventivas abiertas en el sistema, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y para aumentar la satisfacción del cliente.

6.2 Recursos Rumanos

Con el objeto de que el personal de nuestra empresa tenga las habilidades para realizar sus actividades en el Sistema de Gestión de Calidad, se establecen las descripciones de puestos de cada proceso y las competencias laborales.

Necesidades de Competencia del Personal: Todo trabajador deberá cumplir con los perfiles establecidos en la descripción de puesto que corresponda, según el Manual de Organización y Funciones.

Formación: Se cuenta con un plan de formación de competencias del personal que afecta la prestación del servicio manteniendo los registros correspondientes

Registros: Se mantienen los registros del personal que demuestran la experiencia, educación, formación y habilidades.



6.3 Gestión de procesos y requisitos de ISO 9001

PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCION
GESTION DE CALIDAD	4,1	REQUISITOS GENERALES
	5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCION
	5,2	ENFOQUE AL CLIENTE
	5,3	POLITICA DE CALIDAD
	5,4	PLANIFICACION
	5,5	RESPONSABILIDAD,AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
	5,6	REVISION POR LA DIRECCION
SOLICITUD DEL SERVICIO	6,1	PROVISION DE RECURSOS
	4,2,4	CONTROL DE LOS REGISTROS
	5,3	POLITICA DE CALIDAD
ATENCION A BORDO	5,4,1	OBJETIVOS DE CALIDAD
	4,2,4	CONTROL DE LOS PASJEROS O REGISTROS
	5,3	POLITICA DE CALIDAD
FIN DEL SERVICIO	5,4,1	OBJETIVOS DE CALIDAD
	4,2,4	CONTROL DE LOS PASJEROS O REGISTROS
	5,3	POLITICA DE CALIDAD