

**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES ESPECIALES**

**MANUAL DE GESTION DE CALIDAD DE COOPTRAESCOL**

**INDICE**

1. Presentación
   1. Empresa y reseña histórica
2. Alcance
   1. Productos
   2. Clientes
   3. Legislación y normatividad
3. Exclusiones
4. Declaraciones gerenciales
   1. Misión y Visión
   2. Principios y Valores
   3. Política de Calidad
   4. Objetivos de calidad
   5. Estrategia e indicadores de gestión de calidad
5. Recursos
6. Estructura organizacional
   1. Organigrama
   2. Mapa de procesos
      1. Estructuración gráfica
      2. Caracterización

* Direccionamiento estratégico
* Gestión de calidad
  + Subproceso de auditorias
  + Subproceso de acciones correctivas y preventivas
* Gestión comercial
  + Subproceso Compras
  + Subproceso PQRS
* Transporte
* Gestión administrativa
* Subproceso de Talento Humano

1. Matrices de correlación
   1. Matriz de responsabilidades frente a la norma ISO 9001:2008
   2. Matriz de correspondencia entre los requisitos de la norma y los procesos
   3. Matriz de comunicaciones
   4. Matriz de métodos de análisis de datos
2. Información del manual
3. **Presentación**
   1. Empresa y reseña histórica

COOPTRAESCOL nació como una iniciativa de varios padres de familia en el colegio Claret que en el año de 1998 decidieron formar una cooperativa y asociarse para dar solución al problema de transporte escolar y acogerse a la legislación que se dio durante ese periodo. La cooperativa a través de estos años ha sido el resultado del trabajo de muchas personas unidas y se ha extendido a otras instituciones no solo para prestar los servicios de transporte escolar, sino también para los sectores empresarial y turístico.

Nuestro nombre COOPTRAESCOL se deriva de la razón social COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES ESCOLARES. Legalmente constituida mediante escritura pública № 4349 del 13 de Noviembre de 1997, otorgada en la Notaria 2 de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio el 04 de Diciembre de 1997 bajo el número 2768 del libro 01 y mediante Acta del día 28 de Febrero de 2001 de la ASAMBLEA GENERAL, e inscrita en la Cámara de Comercio el 03 de Abril de 2001, bajo No. 559 del Libro 1, cambia su nombre a COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES ESPECIALES DE COLOMBIA, y por Acta No. 16 del 28 de Marzo de la ASAMBLEA GENERAL, inscrita en la Cámara de Comercio el 21 de Mayo de 2010, bajo No. 1329 del Libro 1, nuevamente cambia su nombre a COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESPECIAL DE COLOMBIA, se constituyó para operar como empresa de servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad especial. Se habilitó según Resolución № 0061 del 15 de Agosto de 2001 del Ministerio de Transporte con Número de Identificación Tributaria 805.009.598-3

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESPECIAL DE COLOMBIA como ente jurídico de economía solidaria está constituida para realizar actividades sin ánimo de lucro en las cuales sus asociados son, simultáneamente, sus aportantes y gestores. Creada con el objeto de producir, distribuir y consumir eficientemente bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados.

Categorías de los servicios de transporte

* Transporte escolar:

Servicio de transporte escolar con calidad, puerta a puerta

* Transporte empresarial

Servicio de transporte cómodo y seguro para sus trabajadores, puerta a puerta

* Transporte Turístico Recreativo

Servicio de transporte para recorridos itinerantes dentro y fuera de la ciudad, paseos y excursiones

Las oficinas de COOPTRAESCOL se encuentran ubicadas en la ciudad de Cali, nuestros datos:

Dirección: Carrera 47 # 11 – 70

Teléfonos: 3797274 3113073317

e-mail: [cooptraescol@gmail.com](mailto:cooptraescol@gmail.com)

1. **Declaraciones Gerenciales**

**Por qué existimos y debemos existir**

Porque somos una empresa solidaria, que nos permite alcanzar el desarrollo integral y obtener beneficios sociales, económicos, ambientales y culturales.

**Nuestro propósito**

Consolidarnos como cooperativa en el sector transporte, mejorando el servicio y la calidad de vida de los asociados.

* 1. **Misión y Visión**

**Misión**

**“Somos una empresa solidaria de carácter cooperativo que promueve el desarrollo integral de sus asociados, ofertando el servicio de transporte especial de pasajeros, a nivel nacional en los sectores escolar, turístico y empresarial. Brindamos bienestar a nuestros asociados y su grupo familiar; a clientes y proveedores, lo mejor de nuestra empresa con servicios de calidad, excelente parque automotor y tecnología de punta, con personal competente y altamente calificado; respetando los principios solidarios de participación, ayuda mutua, y equidad, con valores de compromiso, transparencia y responsabilidad.”**

**Visión**

**Para el 2015 COOPTRAESCOL será líder en la prestación del servicio de transporte especial con amplio reconocimiento por los clientes, destacándose por la calidez, buen trato, cumplimiento y oportunidad del servicio. Contará con una mayor infraestructura que coadyuve al desarrollo integral del asociado y a la promoción de la cultura solidaria.**

* 1. Principios, fines y valores

**Principios**

1. El ser humano, su trabajo y mecanismo de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción.
2. Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
3. Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
4. Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
5. Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
6. Participación económica de los asociados en justicia y equidad.
7. Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
8. Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
9. Servicio a la comunidad
10. Integración con otras organizaciones del mismo sector, y
11. Promoción de la cultura ecológica.

**Fines**

1. Promover el desarrollo integral del ser humano.
2. Genera prácticas que consoliden una corriente vivencial de pensamiento solidario, crítico, creativo y emprendedor como medio para alcanzar el desarrollo y la paz de los pueblos.
3. Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
4. Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social.
5. Garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.

**Valores**

Solidaridad, compromiso, participación, equidad, respeto, pertenencia y responsabilidad

* 1. Política de Calidad

**“COOPTRAESCOL como empresa de carácter cooperativo de transporte especial de pasajeros, en los sectores escolar, empresarial y turístico, busca permanentemente la satisfacción de sus clientes, brindándoles seguridad, comodidad y puntualidad en la prestación del servicio; operando conforme a lo establecido por la ley y la normatividad que nos regula, respaldado en un parque automotor óptimo y con un equipo humano calificado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos.”**

* 1. Objetivos de Calidad
* **Cumplimiento**
* **Seguridad**
* **Comodidad**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Directriz de calidad** | **Objetivos de Calidad** | | |
|  | **Cumplimiento** | **Seguridad** | **Comodidad** |
| **Satisfacción del cliente** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |
| **Seguridad** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |  |
| **Comodidad** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |  | **Cooptraescol Logo1.JPG** |
| **Puntualidad** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |  |  |
| **Cumplimiento de la ley** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |
| **Parque automotor óptimo** |  | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |
| **Equipo humano calificado** |  | **Cooptraescol Logo1.JPG** |  |
| **Mejora continua** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** | **Cooptraescol Logo1.JPG** |

**Cooptraescol Logo1.JPG :** Relación directa

1. **Recursos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso | Recursos | Dónde se asignan | Quién asigna | Observaciones |
| Direccionamiento Estratégico | * Material de escritorio * Hardware y software * Espacios | * Sede Claret | Alta Gerencia | Su ubicación suele variar, se reúnen en la sede Claret o en casa de alguno de sus miembros |
| Calidad  Subproceso de auditorías  Acciones Correctivas y preventivas | * Material de escritorio * Hardware y software * Capacitaciones * Recurso económico * Personal * Infraestructura | * Sede Cooptraescol * Sede Claret | Alta gerencia |  |
| Transporte | * Material de escritorio * Hardware y software * Personal * Infraestructura | * Sede Cooptraescol * Sede Claret | Alta Gerencia |  |
| Gestión Comercial  Subproceso de Compras | * Material de escritorio * Hardware y software * Personal * Infraestructura | * Sede Cooptraescol | Alta Gerencia | Se requiere de continuos desplazamientos a los clientes |
| Gestión Administrativa  Subproceso Gestión del Talento Humano | * Material de escritorio * Hardware y software * Asesoría (Cuando se requiera) * Personal * Infraestructura | * Sede Cooptraescol | Alta Gerencia |  |

1. **Estructura Organizacional**
   1. Organigrama
   2. **Mapa de procesos**

La cooperativa cuenta con tres tipos de procesos, estratégicos, misionales y de apoyo.

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son los que definen las directrices para el continuo funcionamiento de la cooperativa, proporcionan las guías y pautas a seguir en el desarrollo de los procesos y acciones del personal, basándose en la estrategia macro de la empresa PESEM.

Direccionamiento estratégico

El objetivo de este proceso es realizar la planificación estratégica y operativa de la cooperativa. Este proceso es liderado por el Presidente del consejo de administración y en el se tienen en cuenta los lineamientos fijados por la Asamblea General velando por el cumplimiento de los estatutos

Gestión de Calidad

El objetivo de este proceso es mantener y gestionar el sistema de gestión de calidad a través del concepto de la mejora continua de los procesos a los cuales soporta. El responsable de este proceso es el Gerente. Este proceso contiene dos subprocesos:

* Auditorias: su objetivo es comprobar y evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y de sus procesos. El Responsable de este subproceso es el Gerente
* Acciones correctivas y preventivas: su objetivo es el de prevenir mediante un análisis que ocurran no conformidades; en caso de presentarse, tomar las acciones necesarias pertinentes para que éstas, no se vuelvan a presentar.

**PROCESOS MISIONALES**

Transporte

El objetivo de este proceso es Prestar un servicio de transporte escolar oportuno, cómodo y seguro cuando sea requerido por las entidades educativas y empresas

**PROCESOS DE APOYO**

Gestión comercial

El objetivo del proceso es asegurar la permanencia de los clientes actuales de la cooperativa y la vinculación de nuevos vehículos (asociados) para la prestación del servicio de Transporte. También realizar convenios comerciales con proveedores de productos y servicios.

Gestión administrativa

El objetivo de este proceso es liderar los procedimientos administrativos de apoyo al transporte concernientes al personal, mantenimiento de los equipos administrativos y llevar la contabilidad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTION DE CALIDAD

* Acciones correctivas y preventivas
* Auditorias

Satisfacción del Cliente

Requisitos del Cliente

TRANSPORTE

GESTIÓN COMERCIAL

* Compras
* PQRS

GESTION ADMINISTRATIVA

* Talento Humano