

1. Política de Calidad:

Nuestra política de calidad se fundamenta en prestar un excelente servicio en términos de seguridad, cumplimiento y mejoramiento continuo de sus procesos y recursos, contando con personal comprometido y calificado que vela por conservar su imagen corporativa.

2. Objetivos de calidad:

Garantizar seguridad en la prestación del servicio a los clientes mediante verificación de chequeos periódicos programados de acuerdo al plan de mantenimiento preventivo y correctivo, constatando que todos los vehículos dispongan de documentación vigente respecto a las pólizas de seguros exigidas por el ministerio.

Lograr que los recursos se dispongan con debida anticipación en el lugar de partida, de manera que se garantice la prestación efectiva del servicio.

Examinar el resultado semestral de los indicadores de los diferentes procesos tomando los correctivos necesarios para el mejoramiento.

Conservar afiliados y conductores con excelentes hojas de vida, sustentadas con recomendación de personas y organizaciones de reconocida solvencia moral y profesional, a los cuales se les mida su nivel de compromiso, competencia y desempeño.

3. Información general de la empresa

3.1 Reseña histórica

VÍA TERRESTRE S.A., nace en la actividad comercial como una alternativa que tenía y tiene como objetivo básico el atender de manera organizada y formal la prestación del servicio de transporte terrestre especial a Instituciones Educativas, sector Empresarial y turismo, utilizando para el efecto buses, microbuses y busetas.

Con un capital inicial de quinientos mil pesos (\$500.000) y compitiendo con treinta y seis (36) empresas similares, obtiene la Licencia de Funcionamiento N° 00448, en el Municipio de Envigado, el día 4 de Junio de 1.997, comienza a operar desde su sede oficial en el Municipio de Envigado en los primeros días del mes de Agosto de 1.997.

Más adelante el día 6 de Marzo de 2.001, Vía Terrestre S.A., es habilitada por el Ministerio de Transporte según Resolución N° 00074 y es matriculada en Cámara de Comercio del Aburra Sur con el N° 00049495

Vía Terrestre es una Sociedad Anónima cuyos socios propietarios inicialmente fueron los hermanos Rafael y Claudia Inés Ramírez Ramírez, su primer afiliado fue su padre el señor Gabriel Ramírez García quien con sus ahorros adquirió la buseta Asia Combi de placa TRB 001, el primer bus adquirido fruto de los primeros ahorros fue el que se identifica con la placa VOV 230, el primer conductor vinculado a nuestra organización fue el joven Wilfer Montes, ya fallecido.

Posteriormente y como resultado de la dinámica y desarrollo de la Empresa se incorporó por algunos años como socia capitalista la señora Emilse Uribe a quien se le compraron sus acciones más adelante.

Actualmente Vía Terrestre se distingue entre las empresas del sector en la región como una empresa seria, organizada y con un gran apoyo a los propietarios de los vehículos enfocada en el sector empresarial.

3.2 Visión:

Mantener el lugar preferencial en el gusto de nuestros clientes y alcanzarlo con proyección nacional en el mercado potencial, desarrollando políticas y estrategias que nos garanticen: calidad humana y técnica, estricto cumplimiento y seguridad en nuestra actividad transportadora.

3.3 Misión:

Somos una empresa de transporte de pasajeros con énfasis en la prestación de servicios especiales, orientados al sector educativo, empresarial y turismo empleando los mejores recursos humanos y técnicos.

3.4 Valores Corporativos:

El desarrollo de todo el talento humano se referencia en 6 valores, los cuales consideramos parte integral del desarrollo de nuestra empresa.

- **HONESTIDAD:** La concordancia entre pensar, hablar y actuar hacen de ésta, el valor principal de la empresa.
- **RESPONSABILIDAD:** Es el reflejo del cumplimiento de nuestros compromisos asumiendo todas las consecuencias de nuestros actos.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Trabajar en forma solidaria para el logro de las metas de las diferentes áreas y de la organización en general.
- **RESPECTO:** Veneración; acatamiento que se hace a uno.
- **COMPROMISO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada

3.5 Tipos de clientes:

Según la resolución 4693 DE 2009¹ los contratos de las empresas de transporte especial serán de los siguientes tipos:

- Transporte de estudiantes.
- Transporte de asalariados.
- Transporte de turistas.
- Transporte de particulares (grupo específico de usuarios).

Actualmente Vía Terrestre se encuentra en capacidad de prestar en cualquiera de estas modalidades.

3.6 Productos:

Vía Terrestre presta servicio especial de transporte de pasajeros a nivel nacional en buses, busetas y micro buses.

1

3.7 Requisitos a cumplir por parte de Vía Terrestre

REQUISITOS DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS
Cliente Explícitas (Expresa)	Calidad del servicio. Cumplimiento y puntualidad del servicio. Seguimiento. Excelente servicio. Los diferentes requisitos exigidos por cada cliente.
Cliente Implícitos (No expresa)	Necesidades de uso Funcionales
Legales y reglamentarios (sector transporte)	Decreto 1079 de 2015 ² . Ley 105 de 1993 ³ Ley 336 de 1996 ⁴ Ley 3366 de 2003 ⁵ Resolución 1565 de 2014 ⁶
Vía Terrestre	Logística Infraestructura
SST	Decreto 1443 de 2014 ⁷

2

<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/decretos/2015/Decretos2015/DECRETO%201079%20DEL%2026%20DE%20MAYO%20DE%202015.pdf>

³ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=296>

⁴ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=346>

⁵ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10797>

⁶ http://www.movilidadbogota.gov.co/hiwebx_archivos/ideofolio/03-resolucin-1565-guia-para-pesv_23017.pdf

7

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2014/Documents/JULIO/31/DECRETO%201443%20DEL%2031%20DE%20JULIO%20DE%202014.pdf>