

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS SCT
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	COORDINAR LA APLICACIÓN DE ESQUEMAS DE CALIDAD QUE PERMITAN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA SECRETARÍA, CON LA FINALIDAD DE SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y CUMPLIR CON LOS LINEAMIENTOS DEL GOBIERNO FEDERAL.

OBJETIVO

Mantener el Sistema de Gestión de Calidad en los Centros SCT, los Departamentos de Autotransporte Federal y las Unidades de Servicios Técnicos con la finalidad de estandarizar la operación de los procesos certificados relativos a la expedición de licencias y permisos del autotransporte federal; el pago de estimaciones de obra pública; el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios; y, la supervisión de las empresas que verifican la calidad de las carreteras a cargo de la SCT, así como aquellos que sean considerados como claves, a través de la aplicación de herramientas de calidad.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1.- La Dirección de Proyectos de Calidad dará seguimiento a la operación del Sistema de Gestión de Calidad a través de la norma ISO 9001:2008, incorporando procesos claves y actividades de mayor impacto para la ciudadanía, en apego a las disposiciones emitidas por el Gobierno Federal y el Programa Sectorial en materia de mejora de la Gestión en la Administración Pública.
- 2.- La Subdirección de Proyectos de Calidad en Centros SCT Se llevarán a cabo las diferentes visitas de seguimiento, revisión y auditoría a los Centros SCT y sus Unidades Foráneas, que se encuentran al alcance del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, a fin de mejorar la eficacia de las actividades inherentes a los procesos, trámites y servicios.
- 3.- La Dirección de Proyectos de Calidad buscará mantener el certificado en los Procesos y Áreas de Aplicación, bajo los criterios y estándares establecidos por la Norma ISO 9001:2008, que demuestren la efectividad por medio de la evaluación del organismo certificador, en el logro de los objetivos del desempeño de los Procesos de Alto Impacto de la Secretaría y el incremento en la Satisfacción de la Ciudadanía.

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS SCT

DURACIÓN TOTAL:

7 meses

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Dirección de Proyectos de Calidad	Solicita a los Centros SCT realicen el diagnóstico para conocer los procesos susceptibles a incorporarse al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	5 días
2	Centro SCT	Identifican los procesos inherentes a sus áreas susceptibles de incorporarse al alcance del Sistema de Gestión de Calidad y los envían a la Dirección de Proyectos de Calidad para su evaluación.	10 días
3	Dirección de Proyectos de Calidad	Recibe las propuestas de los Centros SCT y evalúa si los procesos son de alto impacto a la ciudadanía o de alta importancia para las áreas.	10 días
4		Si los procesos son de alto impacto se inicia con el mapeo del proceso, en caso contrario se envían las causas de rechazo a los Centros SCT.	10 días
5	Dirección de Proyectos de Calidad y Centro SCT	Definen el alcance del proceso a incorporar al Sistema de Gestión de Calidad, así como clientes y resultados a medir.	20 días
6	Centro SCT	Establecen su Comité de Calidad el cuál llevará a cabo las Revisiones por la Dirección.	5 días
7	Dirección de Proyectos de Calidad	Imparte los cursos de capacitación a las áreas a incorporarse al alcance SGC para la sensibilización al cambio, introducción al a norma ISO 9001:2008 e introducción al Sistema de Gestión de Calidad de la SCT	2 meses (paralelo)

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS SCT

DURACIÓN TOTAL:

7 meses

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
8	Centro SCT	Elaboran la documentación del proceso conforme a los lineamientos del control de documentos y registros del SGC.	2 meses (paralelo)
9		Proponen la meta de desempeño y satisfacción al usuario aplicable a proceso a incorporarse al alcance del Sistema de Gestión de Calidad y envían a la Dirección de Proyectos de Calidad para su validación.	2 meses (paralelo)
10	Dirección de Proyectos de Calidad	Evalúa y de ser el caso valida las metas propuestas por el Centro SCT, de no ser así regresa las propuestas para su corrección.	2 meses (paralelo)
11		Imparte los cursos de capacitación al alcance SGC para el enfoque basado en procesos, Herramientas estadísticas de calidad y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	2 meses (paralelo)
12	Centro SCT	Implementa la Revisión "0" del Proceso en sus áreas de alcance, capacita a los involucrados del proceso en el uso de las Herramientas del Sistema de Gestión de Calidad.	1 mes (paralelo)
13		Evalúa los resultados obtenidos para el desempeño de proceso y satisfacción del usuario comparándolos con las metas establecidas, haciendo uso de las diferentes Herramientas del Sistema de Gestión de Calidad.	1 mes (paralelo)
14		En caso de encontrarse fuera de las metas establecidas aplica las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora necesarias para la estandarización de los resultados.	10 días
15	Dirección de Proyectos de Calidad	Lleva a cabo la formación de Auditores Internos del SGC.	10 días

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS SCT

DURACIÓN TOTAL:

7 meses

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		Para el caso de los Centros SCT	
16	Dirección de Proyectos de Calidad	Elabora el programa Auditorías Internas y Revisión por la Dirección aplicable.	10 días
17	Centros SCT	Lleva acabo la Auditoría Interna cuando menos 2 veces al año para medir el nivel de implantación y madurez del SGC en las áreas de alcance del proceso.	10 días
18		Convoca al Comité de Calidad trimestralmente para llevar a cabo la Revisión por la Dirección e implementar la toma de decisiones y las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.	5 días
19		Evidencia cuando menos 3 meses de resultados y registros de la eficacia del la implantación del proceso a certificar, así como su desempeño.	3 meses
20	Dirección de Proyectos de Calidad	Envía la solicitud del programa de Auditoría, así como los documentos actualizados para su revisión y elaboración del Plan de Auditoría.	5 días
21	Organismo Certificador del SGC	Envía a la Dirección de Proyectos de Calidad el programa de la auditoría de certificación indicando fechas, horarios, los Centros SCT y las Unidades de Autotransporte Federal a visitar y procesos a evaluar.	5 días
22	Dirección de Proyectos de Calidad	Envía comunicado a los Centros SCT para darles a conocer el programa de auditoría del organismo certificador, así como los Centros SCT y Unidades de Autotransporte Federal que se estarán evaluando.	5 días
23	Centros SCT	Convoca a las Áreas a la Reunión de Apertura de la Auditoría de certificación	1 día

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS SCT

DURACIÓN TOTAL:

7 meses

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
24	Organismo Certificador del SGC	Lleva a cabo la Auditoría bajo los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2008, evalúa el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos a certificar, documentos y registros y emite sus resultados, observaciones y/o No Conformidades.	10 días
25	Dirección de Proyectos de Calidad	Convoca a los Centros SCT a la Reunión de Cierre de la Auditoría de certificación, en donde se da a conocer los resultados de la Auditoría.	1 día
26	Centros SCT	En caso de presentarse Observaciones y No Conformidades, se elabora el Plan de Acciones Correctivas para solventar lo detectado por el organismo certificador del SGC.	1 mes
27	Organismo Certificador del SGC	Evalúa si los Planes de Acciones Correctivas cumplen con las condiciones para eliminar los problemas detectados y evitar su recurrencia.	1 día
28		De cumplir con la solventación de las Observaciones y No Conformidades, se emite el certificado el cuál avala al proceso bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008.	10 días
29	Dirección de Proyectos de Calidad	Recibe el certificado de la auditoría bajo la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad y difunde a los Centros SCT. TERMINA EL PROCEDIMIENTO	