



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS TERMINALES MULTIMODAL.

En apego a los requisitos del Título de Concesión, la normativa del organismo concesionario, los contratos de operación, y las disposiciones legales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, así como a los requisitos de las partes interesadas, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica a toda la operación de las terminales multimodales de IDEAL para el servicio a usuarios de dos o más modos de transporte, donde convergen áreas de servicio y actividades comerciales.

El Sistema de Gestión de Calidad contempla los procesos para la prestación de servicios, gestión estratégica, control de la calidad del servicio, gestión de mantenimiento, provisión de servicios en las instalaciones, administración de la estación, proveer de recursos materiales y humanos, compras y administración del SGC. Estos procesos se integran al resultado del negocio e interactúan con los procesos, metodologías, actividades y formatos y procedimientos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad, considerando el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015.

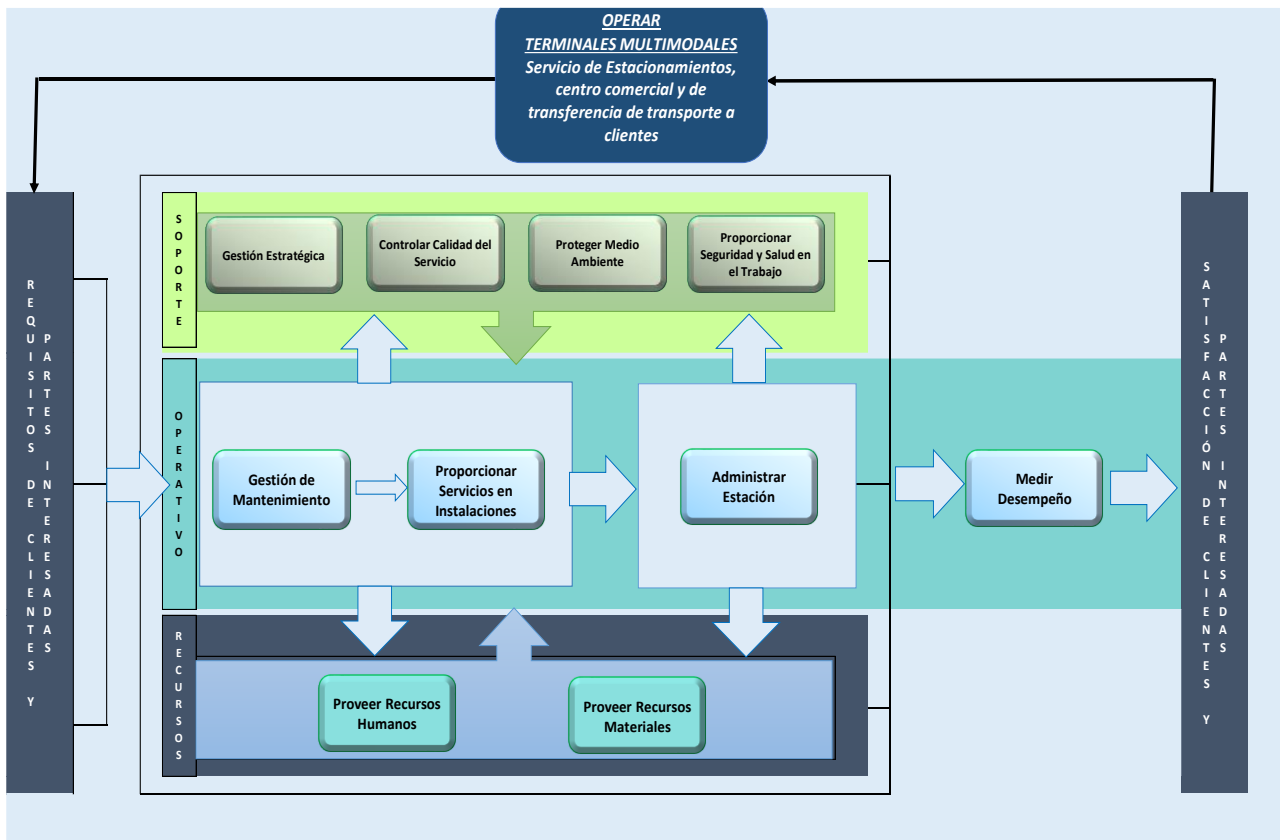
Se justifican como no aplicables en el Sistema de Gestión de Calidad de las terminales los siguientes puntos de la Norma ISO 9001:2015:

- **8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios**, dado que las bases de la Concesión definen el diseño del servicio que se debe prestar.

DOCUMENTO ORIGINAL

PROCESO DE GESTIÓN DE TERMINALES MULTIMODAL.

Cualquier trabajo que desarrollamos puede caracterizarse como un proceso, entendido como un conjunto de actividades relacionadas que interactúan para producir un resultado. Nuestro Sistema de Gestión de Calidad está basado en el enfoque de procesos, el cual establece que los resultados en una organización se alcanzan de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, en lugar de como acciones aisladas.



DOCUMENTO ORIGINAL

Matriz de cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015

		Gestión Estratégica	GE: Gestión de Mantenimiento	SSP: Proporcionar Servicios en Instalaciones	ATM: Administrar Estación	MED: Medir Desempeño	CCS: Controlar Calidad del Servicio	MPR: Mejorar el Proceso	PMA: Proteger Medio Ambiente	PSST: Proporcionar Seguridad y Salud en el Trabajo	PRH: Proveer Recursos Humanos	PRM: Proveer Recursos Materiales
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN											
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X					X	X				
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X					X	X	X	X		
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	X					X					
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X					X					
5	LIDERAZGO											
5.1	Liderazgo y compromiso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2	Enfoque al cliente		X	X	X		X		X	X		
5.2	Política de calidad	X					X					
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	X					X					
5.2.2	Comunicación de la política de calidad	X	X	X	X		X		X	X	X	X
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		X	X	X	X	X		X	X	X	X
6	PLANIFICACIÓN											
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		X	X	X		X		X	X	X	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X						X				
6.3	Planificación de los cambios						X					
7	APOYO											
7.1	Recursos		X	X	X		X		X	X	X	X
7.1.1	Generalidades		X	X	X		X		X	X	X	X
7.1.2	Personas										X	
7.1.3	Infraestructura		X	X	X				X	X		X
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		X	X	X				X	X	X	X
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		X		X				X			X
7.1.6	Conocimientos de la organización										X	
7.2	Competencia										X	
7.3	Toma de conciencia	X	X	X	X				X	X	X	X
7.4	Comunicación						X				X	
7.5	Información documentada						X					
7.5.1	Generalidades						X					
7.5.2	Creación y actualización						X					
7.5.3	Control de la información documentada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	OPERACIÓN											
8.1	Planificación y control operacional		X	X	X	X	X		X	X	X	X
8.2	Requisitos para los productos y servicios		X	X	X		X		X			
8.2.1	Comunicación con el cliente			X	X							
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		X	X	X		X		X			
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios							X				
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						X					
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios NO APLICA											
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		X	X								X
8.4.1	Generalidades		X	X								X
8.4.2	Tipo y alcance del control		X	X								X
8.4.3	Información para los proveedores externos		X	X								X
8.5	Producción y provisión del servicio		X	X	X				X	X		
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio		X	X	X				X	X		
8.5.2	Identificación y trazabilidad		X	X	X				X	X		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		X	X	X							X
8.5.4	Preservación		X	X	X				X	X		X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				X							
8.5.6	Control de los cambios						X					
8.6	Liberación de los productos y servicios		X	X	X				X	X		
8.7	Control de las salidas no conformes		X	X	X		X		X			
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación					X						
9.1.1	Generalidades					X						
9.1.2	Satisfacción del cliente		X	X	X	X						
9.1.3	Análisis y evaluación		X	X	X	X			X	X		X
9.2	Auditoría interna						X					
9.3	Revisión por la dirección						X					
9.3.1	Generalidades						X					
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección						X					
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección						X					
10	MEJORA											
10.1	Generalidades							X				
10.2	No conformidad y acción correctiva						X					
10.3	Mejora continua	X				X	X	X				

DOCUMENTO ORIGINAL

