

CONTROLAR CALIDAD DEL SERVICIO

Responsable del Proceso: Administrador de SGC
Encargado del Seguimiento del Proceso: Administrador de SGC

¿Con qué?

Infraestructura	Materiales y/o Equipo Tecnológico	Leyes/ reglamentos
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Oficinas ➢ Espacios de trabajo adecuados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Equipo de cómputo ➢ Equipo celular y teléfono (En caso de que aplique) ➢ Correo electrónico ➢ Software Office ➢ Vehículo utilitario (En caso de que aplique) ➢ Equipo de seguridad y herramientas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Título de Concesión ➢ Legislación y Normas ambientales ➢ Legislación laboral.

¿Con quién?

Proceso RHH
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Personal disponible y capacitado (mediante sus metodologías descritas en el proceso)

Concesionaria
Gobierno
SEMARNAT
STPS
Organismo ISO

- Título de concesión y Anexos operativos**
* De todas las Terminales en operación.
- Normas de operación y lineamientos**
* Que apliquen en la operación de Terminales
* Vigentes.
- Legislación y normas ambientales**
* Que apliquen en la operación y de Terminales.
* Vigentes.
- Legislación y normas laborales**
* Que apliquen en la operación de Terminales.
* Vigentes.
- Normas ISO 9001**
* Versión Vigente.

- * Cumplimiento los Requisitos del servicio definidos en el Título de Concesión, Contratos de operación correspondiente.
- * Definir los procesos, resultados, requisitos, actividades, responsables y recursos necesarios
- * Con procedimientos y formatos que apoyen la ejecución de las actividades y el registro de evidencias.
- * Contemple el manejo de salidas no conformes y toma de acciones correctivas.
- * Sea auditado y revisado al menos una vez al año.
- * Se asegure que la Información documentada es revisada, aprobada y difundida.
- * Cumpla con la norma ISO 9001 vigente
- * Considere requisitos de las partes interesadas y el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a la operación y conservación de autopistas

Operación
Subdirección



Método

Documentos
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS <ul style="list-style-type: none"> ➢ P-CCS-001-A Auditorías. ➢ P-CCS-002-A Acciones correctivas. ➢ P-CCS-003-A Elaboración y control de Información documentada. ➢ P-CCS-004-A Revisión de la dirección. ➢ P-CCS-005-A Salidas No conformes ➢ P-CCS-006-A Comunicación interna y externa. ➢ P-CCS-007-A Gestión de riesgos y oportunidades PROCESOS DE SOPORTE (Comité de Operación) <ul style="list-style-type: none"> ➢ Mejorar el Proceso. ➢ Proteger Medio Ambiente.

Medición

Medir el desempeño
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Cumplimiento de acciones derivadas de la revisión del SGI > 90% ➢ Cumplir con un > 90 % de No conformidades Cerradas cada vez que se ejecuten auditorías en la organización. ➢ Evaluación de Riesgos y Oportunidades

<p>Elaboró</p> <p>José Nazaret Yáñez Coordinador de SGC</p>	<p>Revisó</p> <p>Guadalupe Benavista Salazar Gerente de Terminales Multimodales</p>	<p>Autofizó</p> <p>Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Aguas y Terminales</p>
--	--	--

ACTIVIDADES DEL PROCESO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO / PROCEDIMIENTO	EQUIPO / HERRAMIENTA
1	Declarar sitios que forman parte del alcance de la autopista	Gerente de Terminales Multimodales	Permanente	F-CCS-001-A Declaración de alcance	PC
2	Definir candidatos a auditores internos	Gerente de Terminales Multimodales	Anual	P-CCS-001-A Auditoría	PC
3	Capacitar a auditores	Capacitador	Por evento	F-CCS-015-A Lista de Asistencia	PC
4	Mantener actualizado el censo de auditores internos	Gerente de Terminales Multimodales	Anual	F-CCS-007-A Historial de auditorías / Expediente	PC
5	Elaborar y difundir programa anual de auditorías	Gerente de Terminales Multimodales	Anual	P-CCS-001 Auditoría	PC
6	Elaborar plan de auditoría	Auditor líder	De acuerdo a Plan	F-CCS-002-A Plan de auditoría / P-CCS-001-A Auditoría	PC
7	Ejecutar auditoría	Auditor Líder / Auditores	De acuerdo a Plan	F-CCS-003-A Lista de Verificación / F-CCS-004-A Reporte de hallazgos / P-CCS-001-A Auditoría	PC
8	Elaborar informe y documentar hallazgos generados de auditoría	Auditor Líder / Auditores	De acuerdo a Plan	F-CCS-005 Informe de auditoría / F-CCS-04 Reporte de hallazgos / P-CCS-001 Auditoría	PC
9	Revisar informe de auditoría	Auditor Líder / Gerente de Centro Comercial / Gerente de Terminales Multimodales	De acuerdo a Plan	F-CCS-005-A Informe de auditoría / F-CCS-004-A Reporte de hallazgos / P-CCS-001-A Auditoría	PC
10	Evaluar Auditores	Auditor líder	Por auditoría	F-CCS-006-A Evaluación de auditores	PC
11	Tomar acciones correctiva a no conformidades de auditoría	Gerente de Centro Comercial / Comite de Operación	Por evento	F-CCS-009-A Reporte de acciones correctivas / F-CCS-004-A Reporte de hallazgos / P-CCS-002-A Acciones	
12	Evaluar criterios de solución de acciones correctivas de auditoría	Gerente de Terminales Multimodales/ Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-008 Analisis de 5 pasos / P-CCS-002 Acciones correctivas	
13	Cerrar acción correctiva generada de auditoría	Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-009-A Reporte de acciones correctivas / P-CCS-002-A Acciones correctivas	PC
14	Obtener información para la revisión del SGC por la dirección	GComite de Operación	Anual	P-CCS-004-A Revisión de la dirección	PC
15	Revisar la revisión del S.G.C por la dirección	Comite de Operación	Anual	F-CCS-018-A Revisión de la dirección / P-CCS-004-A Revisión de la direccion	PC

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y TERMINALES DE IDEAL

DOCUMENTO ORIGINAL

ACTIVIDADES DEL PROCESO

Código: CCS-001-A

F. Modificación: 10/10/2024

Página: 3 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO / PROCEDIMIENTO	EQUIPO / HERRAMIENTA
17	Definir acciones de mejora	Gerente de Terminales Multimodales/ Comité de Operación	Anual	F-CCS-018-A Revisión de la dirección/ P-CCS-004-A Revisión de la dirección	PC
18	Definir recursos para acciones de mejora	Comite de Operación	Anual	N/A	PC
19	Autorizar los recursos	Subdirector de Agua y Terminales	Anual	N/A	PC
20	Ejecutar las acciones de mejora	Comite de Operación	De acuerdo a Programa	F-CCS-018-A Revisión de la dirección/ P-CCS-004-A Revisión de la dirección	PC
21	Evaluar las acciones de mejora	Comite de Operación	Mensual	F-CCS-018-A Revisión de la dirección / P-CCS-004-A Revisión de la dirección	PC
25	Dar de alta documentos del SGC	Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-011-A Lista maestra de documentos / F-CCS-014-A Control de cambios / P-CCS-003-A Control y elaboracion de Infomación documentada	PC
	Identificar los documentos de origen externo	Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-012-A Lista maestra de documentos externos	
22	Elaborar documentos y formatos del SGC	Adminidtrador de SGC/ Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-012 Solicitud de cambio / P-CCS-003 Información documentada	PC
23	Revisar los documentos y formatos del SGC	Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-012 Solicitud de cambio / P-CCS-003-A Control y elaboracion de Infomación documentada	PC
24	Autorizar documentos y formatos del SGC	Subdirector de Agua y Terminales/Gerente de Terminales Multimodales	Por evento	F-CCS-012 Solicitud de cambio / F-CCS-013-A Control de cambios / P-CCS-003 Control y elaboracion de Infomación documentada	PC
26	Difundir documentos y formatos del SGC	Administrador de SGC/Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-013-A Solicitud de cambio / F-CCS-015-A Lista de Participantes / F-CCS-014-A Control de Cambios / P-CCS-003-A Control y elaboracion de Infomación documentada/ Correo electrónico / Administrador de Archivos Link: http://10.11.20.139:8091/	PC
27	Identificar oportunidades de mejora del SGC	Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-013-A Solicitud de cambio	PC
28	Elaborar solicitud de cambio	Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-013-A Solicitud de cambio	PC
29	Evaluar solicitud de cambio	Gerente de Terminales Multimodales/Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-013-A Solicitud de cambio	PC
30	autorizar o rechazar cambios	Gerente de Terminales Multimodales	Por evento	F-CCS-012 Solicitud de cambio	PC
31	Dar de alta en SGC y difundir cambios autorizados	Gerente de Terminales Multimodales /Administrador de SGC	Por evento	F-CCS-010 Lista maestra de documentos / F-CCS-014-A Control de cambios / P-CCS-003-A Control y elaboracion de Infomación	PC

32	Comunicación externa	Gerente de Centro Comercial /Responsable del Proceso	Por evento	P-CCS-006-A Comunicación Interna y Externa / F-CCS-023-A Comunicación partes externas interesadas / F-PMA-011 Revisión ambiental a proveedores/ Anexo II Difusión Requisitos Ambientales para proveedores / registro fotográfico / e-mail / oficios / internet / pagina WEB / redes sociales / según aplique	teléfono, correo electrónico, computadora, según aplique
33	Identificar el Grado del Riesgo registrándolo	Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-0026-A Análisis de riesgos de puesto por trabajo	PC
34	Identificar el riesgo y/o oportunidad	Responsable del Proceso	Por evento	F-CCS-025-A Matriz de Riesgos y Oportunidades	PC

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y TERMINALES DE IDEAL

DOCUMENTO ORIGINAL

Documento	Descripción	Responsable del Resguardo	Lugar de Archivo	Periodo (meses)	Nivel de Consulta	Disposición Final
F-CCS-001-A	Declaración del alcance	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	3	Destrucción
F-CCS-002-A	Plan de auditoría	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-003-A	Lista de verificación	Auditor Líder	Archivo de Auditor Líder	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-004-A	Reporte de hallazgos	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-005-A	Informe de auditoría	Administrador de SGC	Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-006-A	Evaluación de auditores	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-007-A	Historial de auditorías	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-008-A	Programa anual de auditoría interna	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	Permanente	2	Destrucción
F-CCS-009-A	Reporte de Acciones Correctivas	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	24 meses	2	Destrucción
F-CCS-010-A	Avance de Acciones Correctivas	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	24 meses	2	Destrucción
F-CCS-011-A	Lista maestras de documentos	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	2	Destrucción
F-CCS-012-A	Lista maestras de documentos externos	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	2	Destrucción
F-CCS-013-A	Solicitud de cambio	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-014-A	Control de cambios	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-015-A	Lista de participantes	Responsable de la difusión	Archivo del área responsable	24 meses	2	Destrucción
F-CCS-016-A	Distribución de copias controladas	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	2	Destrucción
F-CCS-017-A	Etiqueta de identificación	Administrador de SGC	Archivo del área responsable	según el documento	1	Destrucción
F-CCS-018-A	Revisión por la dirección	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	3	Archivo muerto
F-CCS-019-A	Permiso de desviación	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	3	Destrucción
F-CCS-020-A	Mínuta	Gerente de Centro Comercial	Archivo de Gerencia de Centro Comercial	36 meses	3	Archivo muerto
F-CCS-021-A	Desviación o No conformidad	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	3	Destrucción
F-CCS-022-A	Bitácora de Desviación y No conformidad	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	3	Destrucción
F-CCS-023-A	Comunicación Partes externas interesadas	Coordinador Administrativo	Jefatura Administrativa	24 meses	3	Destrucción
F-CCS-024-A	Comunicación interna	Responsable del registro	Archivo de Área Responsable	24 meses	3	Destrucción
F-CCS-025-A	Matriz de Riesgos y Oportunidades	Administrador de SGC	Archivo Administrador del SGC	24 meses	3	Destrucción
F-CCS-026-A	Análisis de riesgos de puesto por trabajo	Administrador de SGC	Archivo Administrador del SGC	24 meses	3	Destrucción

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y TERMINALES DE IDEAL

DOCUMENTO ORIGINAL

Nivel de Consulta:
1 Subdirección
2 Gerentes
3 Todo el personal



**Reporte de Calidad:
Controlar Calidad del Servicio**

Código: CCS-001-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 6 de 6

Año:

INDICADOR	ESTÁNDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
Cumplimiento de acciones derivadas de la revisión del SGI	≥ 90 %													
Conformidad del Cumplir con un 90% de No conformidades Cerradas cada vez que se ejecuten auditorías en la organización.	≥ 90 %													
Evaluación de Riesgos y Oportunidades	≥ 90 %													

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA DIRECCIÓN DE AGUA Y TERMINALES DE IDEAL

DOCUMENTO ORIGINAL