

Manual de Calidad Macrobús

	Índice
1 Objeto y campo de aplicación.....	3
1.1 Generalidades	3
1.2 Aplicación	3
2 Referencias normativas.....	3
3 Términos y definiciones.....	7
4 Sistema de gestión de la calidad.....	8
4.1 Requisitos generales	8
4.2 Requisitos de la documentación	10
5 Responsabilidad de la dirección.....	11
5.1 Compromiso de la dirección.....	11
5.2 Enfoque al cliente	13
5.3 Política de la calidad	13
5.4 Planificación.....	13
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	14
5.6 Revisión por la dirección	15
6 Gestión de los recursos.....	15
6.1 Provisión de recursos	15
6.2 Recursos humanos	16
6.2.1 Generalidades	16
6.3 Infraestructura.....	16
6.4 Ambiente de trabajo.....	17
7 Realización del producto.....	17
7.1 Planificación de la realización del producto.....	17
7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	18
7.3 Diseño y desarrollo	20
7.4 Compras	20
7.5 Producción y prestación del servicio	21
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	23
8 Medición, análisis y mejora.....	23

Manual de Calidad Macrobús

8.1 Generalidades	23
8.2 Seguimiento y medición	24
8.3 Control del servicio no conforme	25
8.4 Análisis de datos	25
8.5 Mejora	26

Manual de Calidad Macrobús

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

El Sistema de Transporte Macrobús “Macrobús” ha decidido adoptar la norma internacional ISO 9001:2008 motivo por el cual, ha integrado el presente Manual de Calidad con el propósito de:

- a) Demostrar la capacidad con la que cuenta para proporcionar de una forma regular el servicio de transportación de acuerdo a los requisitos de nuestros pasajeros, responder a requerimientos legales y los reglamentarios que nos apliquen.
- b) Tenemos como compromiso el incrementar de forma continua la satisfacción de nuestros pasajeros a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y aplicando los procesos de mejora continua que permitan ser eficaces en responder a los requerimientos de nuestros clientes, al igual que nuestros compromisos normativos, incluyendo los referidos en la norma ISO 9001:2008.

1.2 Aplicación

Macrobús de acuerdo al alcance establecido en la norma ISO 9001:2008 identifica como elemento excluible lo aplicable al 7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que la naturaleza de nuestros procesos aplica de acuerdo a estándares y especificaciones propias del medio y el alcance de nuestro sistema contempla la operación del medio de transporte como la forma a través de la cual respondemos a nuestros clientes. Motivo por el cual los procesos que enunciaremos a continuación no muestran lo relativo al 7.3 de esta norma.

Otro de los elementos no aplicables a nuestro Sistema de Gestión de Calidad es el 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio, debido a que todos nuestros servicios pueden ser verificados a lo largo de cada etapa del proceso y validar que se hayan cumplido las especificaciones establecidas.

Otro elemento que no nos aplica es el 7.5.4 Propiedad del Cliente, debido a que los pasajeros no proporcionan insumos a ser transformados para la prestación del servicio.

Por último no aplica el 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, el detalle del motivo esta detallado en la sección correspondiente.

2 Referencias normativas

A continuación enumeramos el marco normativo que adicional a la familia de normas ISO 9000, son aplicables a nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Manual de Calidad Macrobús

1.0 REQUISITOS SITEUR		REFERENCIA
1.1	Contrato Colectivo de Trabajo SITEUR	SITEUR
1.2	Reglamento Interno SITEUR	SITEUR

2.0 EMISIONES A LA ATMOSFERA		REFERENCIA
2.1	Licencia de funcionamiento	RPCCA Art 18,19 y 20
2.2	Inventario de emisiones	RLEEPA Art 43
2.3	Periodicidad de evaluaciones a la atmósfera de acuerdo a tipo, capacidad y combustible en fuentes fijas	NOM-043-ECOL, NOM-085-ECOL
2.4	Estudios de monitoreo perimetral	LGEEPA F. V Art 17
2.5	Bitácora de los sistemas de control de equipos que produzcan emisiones contaminantes a la atmósfera	RLEEPA f. VI Art 42

3.0 DESCARGAS DE AGUA		REFERENCIA
3.3	Cumplimiento de la calidad del agua al descargar de acuerdo a los límites máximos permisibles marcados por la NOM o las condiciones particulares de descarga.	NOM-001-ECOL-96, NOM-002-ECOL-96

4.0 MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS		REFERENCIA
4.1	Manifiesto de empresa generadora de Residuos Peligrosos	RRPLGEEPA F I. Art 8
4.2	Manifiesto de entrega, transporte y recepción de Residuos Peligrosos	RRPLGEEPA Art 23
4.3	Informe semestral de envío de residuos peligrosos para su disposición final	RRPLGEEPA Cap. II F XI. Art 8
4.4	Bitácora mensual de la generación de residuos peligrosos	RRPLGEEPA Cap. II F II Art 8
4.5	Bitácora de movimientos en almacén de residuos peligrosos	RRPLGEEPA Cap. III Art 21
4.6	Caracterización de los residuos generados para determinar si éstos son peligrosos	RRPLGEEPA Cap. I Art 6 NOM-052-ECOL-93, NOM-053-ECOL-93
4.7	Plan de reducción y reciclado de materiales	Buena práctica

Manual de Calidad Macrobús

5.0 MANEJO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS		REFERENCIA
5.1	Manifiesto de empresa generadora de residuos sólidos no peligrosos	LEEEPA Art. 74
5.2	Registro de empresa generadora de residuos sólidos no peligrosos	LEEEPA Art. 74
5.3	Plan de reciclado de materiales y reducción de residuos	LEEEPA. Art 75
5.4	Caracterización de los residuos sólidos no peligrosos	RRPLGEEPA Cap. I Art 6
5.5	Bitácora de seguimiento de la disposición final de residuos sólidos no peligrosos	Buena práctica

6.0 DIVERSOS		REFERENCIA
6.1	Análisis de riesgo	LGEEPA Tit IV Cap. V Art 147 y 149
6.2	Programa de prevención de accidentes, en actividades altamente riesgosas	LGEEPA Tít. IV Cap. V Art 147
6.5	Estudios de ruido, vibraciones, energía térmica, lumínica, olores y contaminación visual.	LGEEPA Tít. IV Cap. IV Art 155 y 156
6.6	Plan de emergencia por accidentes ambientales	LEPC Art. 5 - 7, 15 y 46
6.7	Auditoría Ambiental	LGEEPA Sección VII Art. 38
6.8	Estudios de reconocimiento y evaluación del medio ambiente de trabajo (Ruido, Polvos, Contaminantes, Químicos, Condiciones Térmicas, Niveles de Iluminación, , Etc.).	NOM-011-STPS-1993, NOM-024-STPS-1993, NOM-012-STPS-1993, ART.79 Y 80 RFSHMAT, ART.93 RFSHMAT, NOM-015-STPS-1993, NOM-016-STPS-1993, ART.96 RFSHMAT, NOM-025-STPS-1993
6.9	Manual de procedimientos para el almacenamiento, transporte, y manejo de sustancias corrosivas, irritantes y tóxicas.	PUNTO 5.3 NOM-005-STPS-1998

Manual de Calidad Macrobús

7.0 SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL		REFERENCIA
7.1	Integración de la Comisión de Higiene y Seguridad	6.0 NOM-019-STPS-1993
7.2	Programa Anual de Verificación de la Comisión de Seguridad e Higi	7.1 NOM-019-STPS-1993
7.3	Avisos de riesgos ocurridos	ART.504,FRACC V.LFT, ART. 17 FRACC XII, ART. 127 RFSHMAT, PUNTO 3.1.1, NOM-021-STPS-1993
7.4	Estadísticas de riesgos de trabajo	ART.128 RFSHMAT
7.5	Registro de bitacora médica	LEY GRAL DE SALUD, ART. 149 RFSHMAT
7.6	Programa de vigilancia epidemiologica, registros de exámenes medicos de ingreso periodicos y especiales	CAP V ART.128-132 LEY GRAL DE SALUD,ARTS 14,81,83,88,92,94,97 RFSHMAT
7.7	Hojas de datos de seguridad de sustancias peligrosas	NOM-114-STPS-1995 Y NOM-005- STPS-1998
7.8	Manuales de procedimientos para estiba y desestiba	NOM-006-STPS-1993 Y NOM-023- STPS-1993, ART.69 RFSHMAT. P.121- 0020.GDL.SSO
7.9	Manual de procedimiento para prestar primeros auxilios	NOM-005-STPS-1998
7.10	Manuales de instalación, operación y mantenimiento y los procedimientos de seguridad para la maquinaria	NOM-021-STPS
7.11	Programa de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo	BUENA PRACTICA
7.12	Instrucciones por escrito para la utilización y control de las herramientas	ART.53 RFSHMAT P.121- 0022.GDL.SSO
7.13	Planos autorizados de instalación de recipientes sujetos a presión	NOM-122-STPS-1996
7.14	Bitácora autorizada de recipientes sujetos a presión	NOM-122-STPS-1996
7.15	Relación de maquinaria y equipo	BUENA PRACTICA
7.16	Identificación de tanques de almacenamiento (Contenido, Volúmen, Riesgo)	NOM-005-STPS-1998
7.17	Código de colores en ductos	NOM-026-STPS-1996
7.18	Señalamientos de seguridad	NOM-026-STPS-1996
7.19	Estudios para la determinación de grado de riesgo de incendio o explosión de cada una de las sustancias que se manejen	ART.28-I RFSHMAT, NOM-002-STPS- 1993
7.2	Programa de prevención y protección contra incendio	PUNTO 3.1-C NOM-002-STPS-1993
7.21	Capacitación y adiestramiento para la prevención y combate contra incendio	PUNTO 3.1-E NOM-002-STPS-1993
7.22	Plan de emergencia para evacuación en caso de incendio	PUNTO 3.1-H NOM-002-STPS-1993
7.23	Bitácora de mantenimiento de equipo contra incendio	NOM-002-STPS-1993
7.24	Plano de ubicación de equipo contra incendio	BUENA PRACTICA
7.25	Prácticas de simulacros y paros en caso de emergencia	ART.28-VI RFSHMAT
7.26	Contar con una brigada contra incendio de acuerdo al tipo y grado de riesgo del centro de trabajo	ART.28-V RFSHMAT

Manual de Calidad Macrobús

3 Términos y definiciones

Dentro de los principales y términos y definiciones aplicables a nuestro Sistema de Gestión de Calidad identificamos los referidos en la norma ISO 9000:2008 y de forma adicional los aplicables a nuestra estructura propia de procesos referidos a continuación:

SITEUR: Sistema del Tren Eléctrico Urbano

BRT: Sistema de Unidad Articulada programada bajo una demanda establecida en el corredor y adaptable de acuerdo a demanda.

Troncal: Línea o corredor eje sobre el cual se establece el sistema BRT.

GPS: Sistema de Posicionamiento Global.

BECC: Bitácora Electrónica del Centro de Control.

CAP: Centro de Atención a Pasajeros.

Condicionado: Unidades que circulan bajo condicionamiento a una acción o corrección a un tiempo o ciclo operativo.

EB Jalisco: Concesionario del proceso de recaudación.

Operadora Macrobús: Concesionario de la transportación.

Publitolop: Concesionario de publicidad en estaciones de eje independencia.

Señalética: Señalización informativa, preventiva y restrictiva ligada al servicio de transportación SITEUR.

Especificaciones de Pasajeros: Se consideran todas aquellas formalizadas en el derrotero y en el programa de rutas alimentadora y troncal; adicional se consideran los comentarios y observaciones captados en la encuesta de satisfacción.

OCOIT: Organismo Coordinador de la operación integral del Servicio de Transporte Público del Estado.

CEIT: Centro de Evaluación e Investigación del Transporte

SVTJ: Secretaría de Vialidad y Transporte de Jalisco.

Pasajero o Usuario: Nombres que se asignan a los clientes actuales y potenciales de Macrobús.

Recaudo: Se refiere al sistema de recaudación económica.

Peaje: Se refiere al proceso de captación de la tarifa por uso del sistema de transportación conocido también como recaudación económica o recaudo.

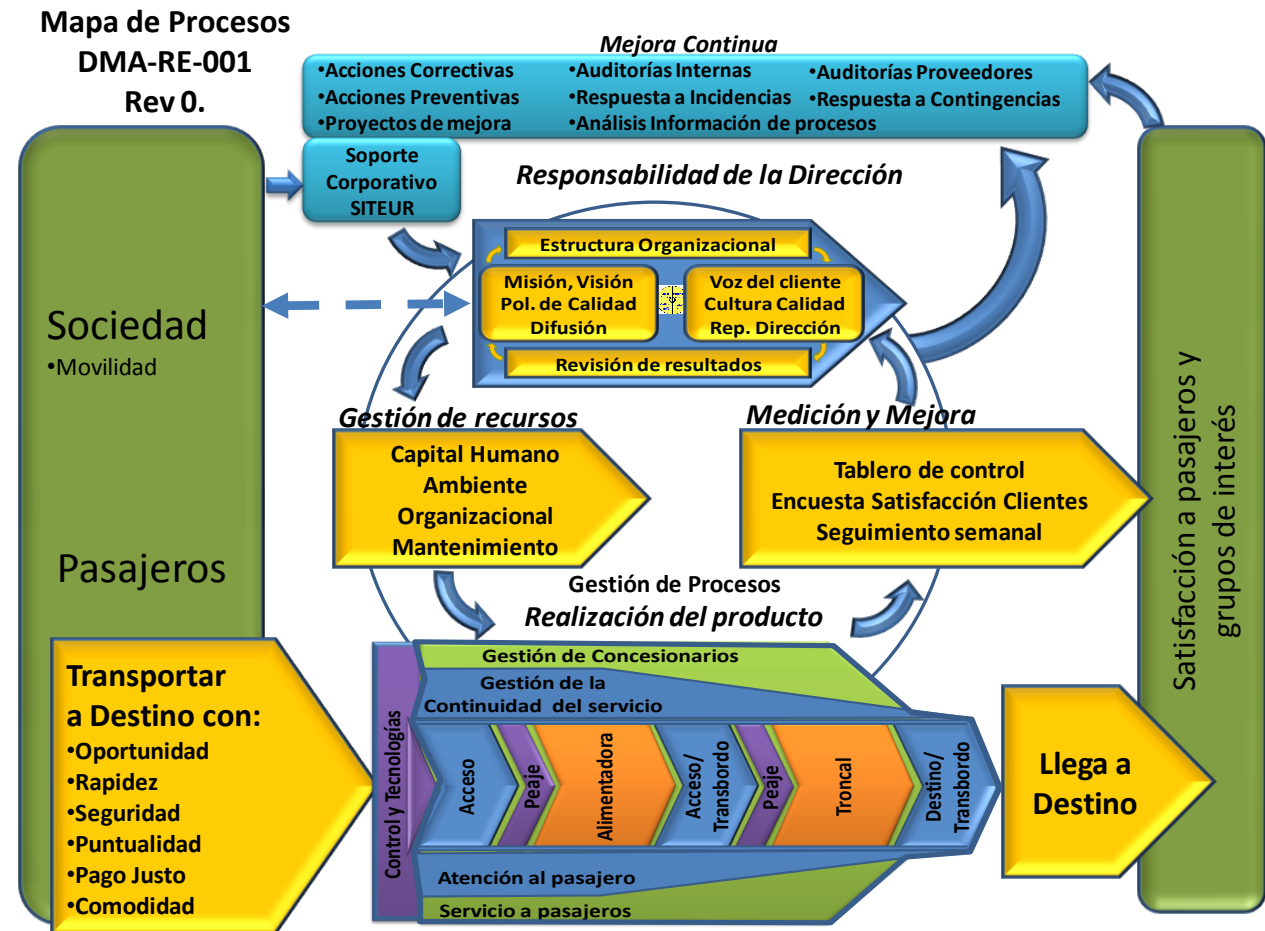
Manual de Calidad Macrobús

4 Sistema de gestión de la calidad

El presente Manual muestra el Sistema de Gestión de Calidad de Macrobús de acuerdo a lo establecido en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008

4.1 Requisitos generales

- a) Macrobús con la finalidad de establecer su estructura y orientación a procesos ha diseñado y establecido su mapa de procesos que mostramos a continuación.



- b) El Mapa de procesos DMA-RE-001 muestra la interacción y secuencia de los procesos a través de cual respondemos a los requisitos de nuestros clientes y grupos interesados, orientados a lograr su satisfacción y la mejora continua de los estándares de servicio.

Manual de Calidad Macrobús

- c) Se tiene definido el plan de control DMA-RE-005, mismo que establece los criterios, métodos y responsables a través del cual se asegura que la operación y el control de los procesos se desarrolla de forma eficaz.
- d) Se tiene definido el proceso de planificación DMA-PC-001, que establece la forma en que se gestionan los recursos y se hacen disponibles para los procesos de Macrobús, además se tiene establecida a la familia de procesos y documentos que inician con clave GCT y/o JCT, los cuales establecen las prácticas que se siguen para proporcionar información necesaria que apoye la operación y seguimiento de los procesos. El Plan de Control enlista las especificaciones, registros e información que se genera a lo largo de los procesos y que sirve de base para poyar la operación del mismo.
- e) Macrobús le da seguimiento a la medición y analiza el desempeño a través de los lineamientos que se definen en DMA-MA-001, y familias de documentos: DMA, VCO, GOM, GPE y GCT.
- f) Se Promueven acciones de mejora orientadas a dar respuesta a los objetivos planificados y mejora continua de los procesos con el apoyo de la Gerencia de Calidad SITEUR familias de documentos GSC y JSC y a través de acciones de mejora que se definen en el análisis de la información que se realiza por las diferentes áreas referidas en las familias de documentos: DMA, VCO, GOM, GPE y GCT.

El Sistema Macrobús opera a través del apoyo de concesionarios, que de forma directa responden a proporcionar la transportación y a gestionar el Sistema de Peaje, servicios que son definidos en su alcance a través de las concesiones y anexos referidos a continuación:

VCO-RE-001 Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-004 Primer adendum al título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadores en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-006 Titulo de Concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano.

VCO-RE-007 Titulo de concesión de los espacios de publicidad en estaciones del Sistema Macrobús en el corredor independencia en la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-013 1er. Adendum al título de concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano "Macrobús" en el corredor Independencia en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-014 Segundo convenio de provisionalidades al Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara

Manual de Calidad Macrobús

Dichas concesiones son administradas, evaluadas y mejoradas de acuerdo al alcance establecido en la familia de procesos VCO, que contempla el seguimiento, evaluación, auditoría y mejora de los servicios prestados por los concesionarios, asegurando la satisfacción de los clientes, que formaliza a través de dicha documentación la identificación y seguimiento a:

- a) El impacto potencial del proceso contratado con cada uno de nuestros concesionarios y su alcance en el servicio que proporcionan y los requisitos específicos del mismo.
- b) Se tiene identificado el control ejercido sobre ellos y la cobertura del control de los procesos de acuerdo a los lineamientos que establece el plan de control DMA-RE-005.
- c) El proceso de auditorías a concesionarios referido en el documento: VCO-PC-002 es el medio a través del cual aseguramos que cuenten con la capacidad y control necesario para responder a los requisitos de acuerdo al servicio concesionado.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades.

Macrobús ha establecido y formalizado su Sistema de Gestión de Calidad a través de los siguientes elementos:

- a) Se tiene declarada y documentada la política de calidad y los objetivos de calidad referidos en el elemento 5 de este documento.
- b) Se ha establecido el presente manual de calidad de acuerdo al alcance y especificaciones de la Norma ISO 9001:2008.
- c) Se tienen establecidos procedimientos documentados y registros que responden a esta norma internacional de acuerdo al listado maestro del Sistema de Control de Documentos JSC-PC-004.
- d) Se tienen establecidos los documentos y registros necesarios para la eficaz planeación, operación y control de procesos integrados en el sistema de control documental, de acuerdo a nuestro proceso GSC-PC-003.

Nota: La estructura de documentación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad fue realizada considerando el tamaño, complejidad y nivel de competencia de nuestro personal.

4.2.2 Manual de Calidad.

A través del presente Manual se ha establecido el alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de forma adicional se mantiene actualizado haciendo las adecuaciones cuando apliquen conforme a lo referido en nuestro sistema de control documental GSC-PC-003, con la finalidad de:

- a) Se establezca el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los detalles y la justificación de la exclusión que nos aplica, referida en el 1.2 de este documento.
- b) Se refiere a los procedimientos documentados y documentos aplicados a nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Manual de Calidad Macrobús

- c) Se mantenga actualizada la descripción e interacción de nuestros procesos, conforme al alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3 Control de documentos.

Macrobús administra y controla los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad a través del Procedimiento GSC-PC-003 el cual contempla la forma a través de la cual:

- a) Son aprobados los documentos antes de su emisión.
- b) Los documentos son revisados y se actualizan cuando es necesario y se aprueban nuevamente.
- c) Se identifican los cambios y el nivel de revisión vigente de los mismos.
- d) Se aseguran que las versiones y los documentos pertinentes se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) Se asegura que los documentos se mantienen legibles y fácilmente identificados.
- f) Se asegura el control de los documentos de origen externo que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad e integra las prácticas de la forma en que estos son identificados y controlados para su distribución.
- g) Establece los criterios para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos además los identifica y conserva en caso de requerirse por alguna razón.

4.2.4 Control de registros.

Macrobús ha definido y formalizado los documentos necesarios que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio, así como con la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y tiene definido el control de los mismos a través del procedimiento JSC-PC-004, que establece los criterios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y la disposición de los mismos en caso de requerirse.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La dirección de Macrobús se ha comprometido con el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de Calidad al igual que con la mejora de su eficacia a través de establecer en la Planeación estratégica 2012 las aportaciones de Macrobús como se detalla en el Manual de la Dirección Macrobús que se muestran a continuación:

- Diseño, Desarrollo e Implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la operación eficaz del proceso operativo, relación con pasajeros, sistemas de Peaje y Comunicación.

Manual de Calidad Macrobús

- Participar y promover la construcción de alternativas de movilidad tipo BRT con énfasis en aspectos operativos y sustentabilidad.
- Consolidar sistema de gestión de concesionarios, asegurar cumplimiento de las concesiones con Operadora, EB y publicidad.
- Gestionar el desempeño y mejora de los procesos de Macrobús, a través del Tablero de Control Institucional.
- Auditar y dar seguimiento al cumplimiento eficaz del proceso de peaje, administrado con Concesionario EB.
- Diseñar, Implantar y mejorar sistema de gestión de incidencias y contingencias en el sistema Macrobús.

En forma adicional estas aportaciones se han desplegado como lineamientos a todas las áreas que reportan a la Dirección Macrobús a través de los manuales gerenciales: DMA-MA-001, GCT-MA-001, GOM-MA-001, GPE-MA-001 y el proceso VCO-PC-001; mismos que contemplan:

- a) La forma en que se establece para todas las áreas la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios.
- b) Se tiene establecida la **Política de Calidad** siguiente:

“En Macrobús, nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de transporte multimodal de nuestros pasajeros, cumpliendo con las especificaciones referidas en el Sistema de Gestión de Calidad, dando respuesta a sus requerimientos de servicio a través de la mejora continua de nuestros procesos, enmarcados en un Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad Clase Mundial”.

- c) Se tienen establecidos los objetivos de calidad mismos que emanan de nuestro proceso de planificación estratégica que se actualiza de forma anual. Los objetivos de calidad son:
 - 1) Índice de Regularidad (Cumplimiento de la Programación).
 - 2) Índice de Puntualidad
 - 3) Índice de Accidentabilidad.
 - 4) Exactitud de recaudo.
 - 5) Satisfacción del Pasajero.
 - 6) % de cumplimiento de concesiones.
 - 7) Índice de tarifa real a tarifa técnica.
- d) La Dirección de Macrobús realiza su proceso de revisión de acuerdo a lo referido en el punto 5.6 de este documento.

Manual de Calidad Macrobús

- e) La Dirección de Macrobús a través de su proceso de planeación estratégica y la gestión de los programas operativos anuales (POA's) gestiona los recursos necesarios para la operación del Sistema Macrobús.

5.2 Enfoque al cliente

La Dirección Macrobús focaliza a la organización en el cumplimiento de los requisitos de los clientes además de incrementar continuamente índice de satisfacción a través de lo ya referido en el punto 5.1.

5.3 Política de la calidad

Ya referida en el punto 5.1 inciso b, la cual, es adecuada al propósito de la organización, incluye los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, proporciona el marco de referencia para la revisión de los objetivos de calidad, se comunica a través de medios electrónicos e impresos a lo largo de toda las áreas y proceso de Macrobús y se revisa de forma anual en el proceso de Planificación para su revisión y actualización en caso de que aplique.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad.

La Dirección de Macrobús en coordinación con su equipo gerencial y Staff que le reporta de forma anual realizan el proceso de planeación de acuerdo al proceso DMA-PC-001, del cual emanan los objetivos de calidad y se revisan la Política de Calidad y los niveles de desempeño a lograr para los objetivos de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se tienen establecidos dos procesos a través de los cuales se focaliza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, el primero de ellos DMA-PC-001 Proceso de Planificación de la Unidad de Servicio Macrobús, que establece los pasos a seguir para realizar la planificación de la unidad y con ello la planeación de los objetivos de calidad. El segundo documento es el DMA-RE-005 Plan de Control, mismo que refiere a los requisitos para dar respuesta a los requerimientos del cliente. De forma anual se revisa la planificación y se actualiza lo necesario y en caso de haber cambios en los procesos o incorporación de nuevos procesos se actualiza el DMA-RE-005 con la final de estandarizar las nuevas especificaciones y controles que deben ser aplicados.

Manual de Calidad Macrobús

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

Se tiene establecido el organigrama de la unidad de servicio Macrobús el cual establece la estructura de puestos que integra la unidad y la línea de mando a la que está sujeta cada uno de ellos.

Se tienen establecidas además las descripciones de puesto que tienen definidos para cada uno de ellos el nivel de responsabilidad de autoridad que les han sido conferidos para asegurar a través de sus funciones dar respuesta los requerimientos de los clientes y grupos de interés y asegurar su cumplimiento al igual que lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

De forma adicional el reglamento interior de trabajo establece las conductas y comportamientos éticos a través de los cuales se fortalece la relación con clientes, personal y sociedad.

En los documentos DMA-MA-001, GOM-MA001, GPE-MA-001, GCT-MA-001 y VCO-PR-001 se definen las responsabilidades específicas para cada gerencia.

5.5.2 Representante de la Dirección.

La dirección de Macrobús designó como Representante de la Dirección al Gerente de Calidad, quien independientemente de las funciones que realiza tiene designadas las siguientes responsabilidades:

- a) Asegurar que se establecen e implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar a la Dirección de Macrobús sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna.

La Dirección de Macrobús ha establecido procesos de comunicación con la finalidad de asegurar la difusión eficaz de la información relevante del Sistema de Gestión de Calidad, a través de:

- a) Sistema de control documental el cual difunde las prácticas y responsabilidades inherentes a cada puesto de la organización.
- b) Juntas semanales con el equipo gerencial y personal que le reporta de forma directa a través de las cuales evalúa avances, comunica información relevante y da seguimiento a compromisos.

Manual de Calidad Macrobús

- c) Memorándums, oficios, e-mails y circulares que difunden información relevante que debe ser considerada por alguna o todas las áreas de la organización.
- d) Diferentes procesos tales como la planificación estratégica, la evaluación a concesionarios, auditorías internas y a proveedores con los que evalúa el cumplimiento y además comunica la prioridad de implantar en forma eficaz el Sistema de Gestión de Calidad.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades.

De forma mensual la Dirección de Macrobús revisa el desempeño guardado del Sistema de Gestión de Calidad, identifica las oportunidades de mejora a ser consideradas y en los casos aplicables los cambios que aplican al Sistema de Gestión de Calidad incluyendo Política y objetivos de calidad, el documento DMA-MA-001 establece el proceso que se sigue y el alcance de la Dirección en el ciclo corto, mediano y largo.

5.6.2 Información de entrada para la revisión.

A lo largo de las diferentes actividades de revisión que aplica la Dirección de Macrobús referidas en el DMA-MA-001 se incluyen entre otras la información relevante de auditorías, retroalimentación del clientes, desempeño de los procesos y conformidad de servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, seguimiento a acuerdos de reuniones previas, cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad y recomendaciones de mejora en los casos que aplique.

5.6.3 Resultados de la revisión.

De todas estas juntas se integran minutas en donde se establecen los acuerdos y compromisos que aseguren la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, su mejora continua y lineamientos que permitan aumentar la satisfacción del pasajero a través del cumplimiento de sus especificaciones.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La unidad de servicio Macrobús a través del proceso de planificación DMA-PC-001, establece el proceso con el cual se asignan los recursos orientados a implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia y los relativos a dar respuesta a los requerimientos del cliente y aumentar sus niveles de satisfacción.

Manual de Calidad Macrobús

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Se tiene establecido dentro del alcance con las unidades Staff del corporativo SITEUR los procesos con los cuales se refieren a las prácticas que se siguen para la contratación, inducción, capacitación y desarrollo de competencias del personal que influye directamente al proporcionar el servicio a los pasajeros.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

- a) En el proceso JCD-PC-001 Implementación del sistema de profesionalización basado en competencias es en donde se establecen los lineamientos con los que se proporciona al personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio las competencias necesarias para desarrollar el servicio de acuerdo a lo establecido.
- b) Para cada una de las personas ligadas de forma directa en la calidad de servicio se definen las acciones que conlleven a lograr la competencia en base a formación, educación, habilidad y experiencia.
- c) Dicho documento establece además el proceso que se sigue para evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) En las descripciones de puesto aplicables a personas ligadas de forma directa en la calidad de servicio se prioriza la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- e) De todas las actividades relacionadas con la evaluación, capacitación y entrenamiento del personal, se han establecido los registros apropiados que mantienen la evidencia del cumplimiento de este requisito.

6.3 Infraestructura

La unidad de servicio Macrobús determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través de los procesos:

GOM-PC-005 Proceso de Mantenimiento de Infraestructura Macrobús

GOM-PC-006 Proceso de Mantenimiento Correctivo Operaciones.

GOM-PC-007 Proceso de Mantenimiento Preventivo Operaciones.

GOM-PC-008 Proceso de Inspección de Infraestructura y Equipos.

VCO-RE-001 Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-004 Primer adendum al título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadores en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-006 Título de concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano

Manual de Calidad Macrobús

VCO-RE-007 Título de concesión de los espacios de publicidad en estaciones del sistema Macrobús en el corredor independencia en la zona Metropolitana de Guadalajara.

Gestión de proyectos estratégicos conforme a lo establecido en DMA-PC-001 Proceso de Planificación de la Unidad de Servicio Macrobús.

Iniciativas y procesos de ley procedentes de niveles de Gobierno Municipal, Estatal y Federal.
Concesión de Operación del Sistema

6.4 Ambiente de trabajo.

La unidad de servicio Macrobús gestiona un ambiente de trabajo seguro a lo largo de todos sus procesos con apoyo de la gerencia de Capital Humano, dependiente del corporativo SITEUR, mismo que tiene establecidos los procesos:

JSH-MA-001 Manual del SAASSO que contempla las prácticas ligadas a evaluar y mantener las áreas donde se proporciona el servicio y su operación de acuerdo a los lineamientos normativos que garanticen la seguridad y la confiabilidad operativa de los procesos.

JSH-MA-001 Manual del SAASSO Proceso dependiente de las áreas Staff del corporativo e incluye como parte de sus funciones le establecimiento de programas de salud preventiva y formativa.

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Macrobús planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio asegurando la coherencia de los requisitos de otros procesos apoyado en la metodología AMEF (Análisis del Modo y Efecto de Falla) y su correspondiente Plan de Control, institucionalizados con las claves DMA-RE-004 y DMA-RE005 respectivamente. En dichos documentos se establecen las especificaciones y los requisitos del servicio, se establecen los procesos y se vinculan los documentos y los recursos para la validación de los procesos, se refieren las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, prueba y auditoría, además de los criterios de aceptación de los mismos y de forma adicional refiere a los registros necesarios que proporcionan la evidencia de que los procesos fueron realizados y se cumple con los requisitos.

Manual de Calidad Macrobús

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La unidad de Servicio Macrobús ha determinado los requisitos relacionados con el servicio en base a los parámetros, estándares de sistemas de movilidad referidos por las entidades de Secretaría de Vialidad y Transporte y formalizados en las concesiones descritas a continuación:

- VCO-RE-001 Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-004 Primer adendum al título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadores en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-006 Título de concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano
- VCO-RE-007 Título de concesión de los espacios de publicidad en estaciones del sistema Macrobús en el corredor independencia en la zona Metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-013 Primer adendum al Título de Concesión para la operación de transporte alimentador del tren eléctrico urbano denominado Macrobús del corredor independencia de la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara.
- VCO-RE-014 Segundo convenio de provisionalidades al Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

Se tienen establecidos además los derroteros, las rutas alimentadoras, el eje troncal y las capacidades por unidad y frecuencias de paso de acuerdo a la programación GOM-PC-004 Proceso de Programación (Polígono de Cargas).

Macrobús considera como especificación de nuestro pasajero el responder a la oferta de transporte propuesta en los documentos referidos con anterioridad una vez que este aporta su peaje, nuestro compromiso es responder al servicio ofertado. A través de estos elementos quedan establecidos los requisitos de cliente, las actividades de suministro del servicio, los requisitos no solicitados por el cliente pero necesarios para cumplir con el servicio, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestro servicio y cualquier otro requisito adicional referido en normas o lineamientos por entidades nacionales y/o internacionales vinculadas al transporte público de pasajeros.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

Macrobús con el apoyo de la Gerencia de Operación y la Gerencia de Planeación y Proyectos establece de forma sistemática la planificación del servicio de forma tal que responda a la demanda de los pasajeros, esto lo realiza con el documento GOM-PC-003 Proceso de

Manual de Calidad Macrobús

Planificación de la Programación y el GOM-PC-004 Proceso de Programación (Polígono de Cargas). Estos procesos son las prácticas con las cuales se establece el programa y la frecuencia de paso para cada una de las rutas alimentadoras y el sistema de vehículos articulados, dando respuesta a la demanda de servicios de transportación en su zona de influencia y haciendo las adecuaciones necesarias con los concesionarios para ajustar cualquier diferencia que pueda afectar el nivel de servicio y tomar las acciones necesarias para responder de forma adecuada.

Estos procesos igualmente permiten al Sistema Macrobús evaluar la capacidad de la infraestructura actual para planear los nuevos requerimientos de infraestructura y medios de transporte que permitan responder a la demanda futura.

De todos los estudios que se realizan y de los programas se conservan los registros y el nivel de cumplimiento de los mismos que son remitidos al área de vinculación concesionarios para gestionar la respuesta en base a su nivel de cumplimiento.

7.2.3 Comunicación con clientes.

Macrobús mantiene comunicación constante con sus pasajeros a través de diferentes medios entre los que destacan:

- GPE-PC-001 Proceso de Atención a Usuarios
- GPE-EV-001 Especificación de Atención a Usuarios
- GPE-PC-002 Proceso para la administración de la señalética en Macrobús
- GPE-RE-001 Reporte CAP
- GPE-RE-014 Reglamento del pasajero del Sistema Macrobús
- JMO-RE-002 Formato Electrónico BECC.
- JMO-RE-012 Uso de BECC
- JMO-PC-003 Proceso de Respuesta a Incidentes y/o Contingencias
- JSU-PC-006 Proceso de Servicio de Limpieza de Infraestructura
- JSU-PC-007 Proceso de Servicio de Vigilancia Macrobús.
- JSU-PC-008 Proceso del Vigilante 1: Resguardo y Custodia de Bienes Muebles e Inmuebles.
- JSU-PC-009 Proceso del vigilante 2: Atender, Proteger y Orientar a los Pasajeros.
- JSU-PC-003 Proceso de Servicio de Operación y Conducción de Unidades Macrobús
- JSU-PC-002 Proceso de Salida de Flota

Los documentos arriba descritos establecen las prácticas que se siguen para informar al cliente lo relacionado al servicio como, dar respuesta a sus consultas, requerimientos, atención en el servicio o inconsistencias que sucedan en el mismo además de la forma en que se retroalimenta al cliente y son atendidas sus quejas.

Manual de Calidad Macrobús

7.3 Diseño y desarrollo

Este requerimiento no es aplicable a nuestro sistema de Gestión de Calidad debido a que Macrobús no diseña y desarrolla los servicios de transportación, estos forman parte de un alcance legal que provienen de entidades oficiales tales como OCOIT, CEIT y SVTJ; además de los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración SITEUR y funciones que realiza la Gerencia de Planeación y proyectos del corporativo SITEUR.

7.4 Compras

Macrobús recibe los servicios de adquisición de productos, servicios e insumos por medio de un proceso proveniente del corporativo SITEUR JAD-PC-001 Adquisición de bienes y servicios, en el cual establece las forma en que se definen los requisitos de la compra para evitar la adquisición de productos diferentes a los requeridos y establece además los criterios que priorizan el control de los proveedores en base al impacto del insumo adquirido. Se tienen establecidas además las siguientes concesiones:

- VCO-RE-001 Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-004 Primer Adendum al título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadores en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-006 Título de concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano
- VCO-RE-007 Título de concesión de los espacios de publicidad en estaciones del sistema Macrobús en el corredor independencia en la zona Metropolitana de Guadalajara.
- VCO-RE-013 Primer adendum al Título de Concesión para la operación de transporte alimentador del tren eléctrico urbano denominado Macrobús del corredor independencia de la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara.
- VCO-RE-014 Segundo convenio de provisionalidades al Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

Documentos que definen el alcance de los servicios relacionados con la transportación, peaje, limpieza y publicidad a lo largo del Sistema Macrobús. El documento VCO-PC-001 Proceso de Coordinación de Vinculación con Concesionarios establece los lineamientos y controles ejercidos para asegurar que los concesionarios tengan establecidos los requisitos para los diferentes servicios además de la definición de sus procesos y equipos que les permita cumplir con el servicio comprometido para los pasajeros. Se tienen definidos los requisitos necesarios para la calificación del personal y los requisitos vinculados con el sistema de Gestión de calidad. Estos últimos formalizados en los manuales:

Manual de Calidad Macrobús

DMA-MA-003 Manual para concesionario de peaje y recaudo de Macrobús

DMA-MA-004 Manual del concesionario de operación de Macrobús

DMA-MA-005 Manual del concesionario de Publicidad Macrobús

7.4.3 Verificación de los servicios concesionados.

Se tiene establecidos procedimientos en todas las gerencias para verificar la operación de todas las concesiones y se listan a continuación:

DMA-MA-001 Manual de la Dirección de Macrobús.

VCO-PC-001 Proceso de Coordinación de Vinculación con Concesionarios.

DMA-MA-003 Manual para concesionario de peaje y recaudo de Macrobús

DMA-MA-004 Manual del concesionario de operación de Macrobús

DMA-MA-005 Manual del concesionario de Publicidad Macrobús.

DMA-PC-002 Proceso de alianzas e interacción con Organismos Externos.

Así como las familias de documentos de procesos, registros y especificaciones de GOM, GPE, GCT y VCO.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

Macrobús ha planificado y realiza el servicio bajo condiciones controladas mismas que están definidas en el Plan de Control DMA-RE-005, el cual refiere a todas las especificaciones y características del servicio aplicables para cada etapa, la referencia a las instrucciones de trabajo, el alcance de los equipos relacionados con la provisión del servicio, la referencia de los equipos de medición y seguimiento, la medición a lo largo del proceso y las actividades de verificación y validación del servicio proporcionado.

En adición se numeran en los diferentes procesos y manuales del Sistema de Gestión de Calidad el alcance y seguimiento del servicio que se proporciona.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.

Como referimos en el punto 1.2 este punto de la norma no nos aplica.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Macrobús opera con un Centro de Control que monitorea a lo largo de todas las etapas de servicio el desempeño del Sistema, las prácticas están definidas en los procesos:

JMO-PC-001 Proceso de la Jefatura de Monitoreo del servicio Macrobús.

JMO-PC-002 Proceso del Centro de Control

Manual de Calidad Macrobús

JMO-PC-003	Proceso de Respuesta a Incidentes y/o Contingencias
JMO-PC-005	Proceso de Uso de carril confinado
JMO-PC-006	Proceso de vinculación de operadores
JMO-PC-007	Proceso de vinculación de unidades
JMO-PC-008	Proceso de inicio de Operaciones de Macrobús
JMO-RE-001	Formato Códigos de Operación.
JMO-RE-002	Formato Electrónico BECC.
JMO-RE-003	Formato de Gafete de Vinculación de Operadores
JMO-RE-004	Formato de Gafete de Vinculación de Unidades
JMO-RE-005	Formato de Asistencia Personal de Seguridad
JMO-RE-006	Formato de Asistencia Personal de Limpieza
JMO-RE-007	Formato Bitácora de Estación.
JMO-RE-008	Formato de Control de Objetos Perdidos.
JMO-RE-012	Uso de BECC
JSU-EV-001	Estándar de limpieza unidades alimentadoras
JSU-EV-002	Estándar de imagen unidades alimentadoras
JSU-EV-003	Estándar de mantenimiento unidades troncales y alimentadoras
JSU-EV-004	Estándar de seguridad de unidades troncales y alimentadoras
JSU-EV-005	Estándar de limpieza unidades troncales
JSU-EV-006	Estándar de imagen unidades troncales
JSU-EV-008	Estándar de Inspección de Equipo de Peaje Alimentadora en Salida de Flota
JSU-EV-009	Estándar de limpieza de infraestructura
JSU-EV-010	Estándar de Imagen de infraestructura
JSU-EV-011	Estándar de Operación y Conducción de Unidades.
JSU-PC-001	Proceso de Jefatura de Supervisión de Operaciones.
JSU-PC-002	Proceso de Salida de Flota
JSU-PC-003	Proceso de Servicio de Operación y Conducción de Unidades Macrobús
JSU-PC-004	Proceso de auditoría a flota
JSU-PC-005	Proceso de auditoría a instalaciones y periféricos.
JSU-PC-006	Proceso de Servicio de Limpieza de Infraestructura
JSU-PC-007	Proceso de Servicio de Vigilancia Macrobús.
JSU-PC-008	Proceso del Vigilante 1: Resguardo y Custodia de Bienes Muebles e Inmuebles.
JSU-PC-009	Proceso del vigilante 2: Atender, Proteger y Orientar a los Pasajeros.
JSU-PC-010	Proceso de auditoría a operación y conducción en ruta
JSU-RE-001	Formato Carnet de Mantenimiento de Unidades.
JSU-RE-002	Formato del Carnet del Validador de Peaje en Unidades Alimentadoras.
JSU-RE-003	Formato de Guía de Trabajo.
JSU-RE-004	Formato de Inspección Vehicular.
JSU-RE-005	Formato de Carga de Trabajo.
JSU-RE-006	Check list de auditoría a unidades
JSU-RE-007	Check list de auditoría de operación y conducción
JSU-RE-008	Reporte de verificación salida de flota
JSU-RE-009	Check list auditoría de cumplimiento a concesión de operadora Macrobús
JSU-RE-010	Reporte de siniestro en vía

Manual de Calidad Macrobús

JSU-RE-011 Check List de auditoría a Infraestructura

7.5.4 Propiedad del Cliente.

Este punto no aplica a nuestro sistema de Gestión de Calidad debido a que los pasajeros no proporcionan insumos a ser transformados para la prestación del servicio.

7.5.5 Preservación del Servicio.

Macrobús proporciona servicios que por sus características no son almacenables, sin embargo los medios a través de los cuales proporcionamos los servicios son gestionados y almacenados de forma controlada por nuestros concesionarios de acuerdo a lo establecido en los siguientes documentos:

VCO-RE-001 Título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadoras en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-004 Primer adendum al título de concesión de la recaudación económica del servicio del transporte de pasajeros del Macrobús y sus rutas alimentadores en el corredor independencia de la zona metropolitana de Guadalajara.

VCO-RE-006 Título de concesión para la operación de transporte alimentador del tren urbano

VCO-RE-007 Título de concesión de los espacios de publicidad en estaciones del sistema Macrobús en el corredor independencia en la zona Metropolitana de Guadalajara.

De forma adicional Macrobús les ha definido manuales con el alcance específico de procesos necesarios para un proceso eficaz y cumplimiento de la concesión, referidos a continuación:

DMA-MA-003 Manual para concesionario de peaje y recaudo de Macrobús

DMA-MA-004 Manual del concesionario de operación de Macrobús

DMA-MA-005 Manual del concesionario de Publicidad Macrobús

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

Este requerimiento de la norma no es aplicable al Sistema de Gestión Macrobús debido a que las variables y especificaciones establecidas en las diferentes etapas de procesos y servicio no requieren de equipos de medición con rangos críticos que afecten la calidad del servicio que proporcionamos. El Control ejercido a los equipos solo se vincula a que se encuentren funcionando y que sean los equipos utilizados en la vida cotidiana.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Macrobús ha establecido e implantado los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora a través de los procesos:

Manual de Calidad Macrobús

DMA-MA-001 Manual de la Dirección de Macrobús.
GCT-MA-001 Manual de Gerencia de Control y Tecnologías de Información.
GOM-MA-001 Manual Gerencia de Operaciones Macrobús.
GPE-MA-001 Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús
VCO-PC-001 Proceso de Coordinación de Vinculación con Concesionarios.
JSC-PC-007 Gestión de la mejora competitiva.

Los cuales permiten demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente.

El Sistema e Gestión de Calidad Macrobús tiene establecido que al menos de forma anual se realice la encuesta de satisfacción a pasajeros con el apoyo de un externo y alineado en lo que aplique a la Norma UNE-EN13816 para la mejora de la satisfacción de los pasajeros.

La información obtenida de esta evaluación se presenta a la Dirección Macrobús y se establecen acciones de mejora orientadas a fortalecer el nivel de satisfacción de los pasajeros en relación a los servicios proporcionados. De forma adicional se da seguimiento a todas las quejas o reclamaciones administrándose estas con el proceso:

GPE-PC-001 Proceso de Atención a Usuarios

De forma adicional el sistema CAP conserva los registros de las mismas y el seguimiento que se les da hasta su conclusión y cierre.

8.2.2 Auditoría interna.

Se tiene establecidos los procesos JSC-PC-002 Auditorías internas, JSC-PC-007 Gestión de la mejora competitiva y VCO-PC-002 Proceso de auditoría de concesiones, a través de los cuales en forma planificada se realizan auditorías al sistema validando que sea conforme a las disposiciones planificadas que cumpla con los requisitos de esta norma internacional y los requisitos propios del Sistema de Gestión de Calidad de Macrobús, garantizando que el sistema se encuentre implantado y es mantenido de manera eficaz. Como resultado de la aplicación de auditorías se definen las acciones correctivas y preventivas aplicables en base al tipo de hallazgo encontrado.

Para mantener la objetividad e imparcialidad del proceso, durante la planificación se asegura que las personas involucradas en los procesos no auditen sus propias áreas.

Al menos deberá de aplicarse una auditoría anual para cada uno del los procesos y concesiones aplicables.

Manual de Calidad Macrobús

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

Macrobús tiene establecidos métodos de medición y seguimiento los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, que permiten demostrar la capacidad de alcanzar los resultados planificados de acuerdo a lo establecido en:

DMA-MA-001 Manual de la Dirección de Macrobús.

GCT-MA-001 Manual de Gerencia de Control y Tecnologías de Información.

GOM-MA-001 Manual Gerencia de Operaciones Macrobús.

GPE-MA-001 Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

VCO-PC-001 Proceso de Coordinación de Vinculación con Concesionarios.

JSC-PC-007 Gestión de la mejora competitiva.

De forma adicional se tiene implantado el Tablero de Control, el cual integra el seguimiento detallado para cada uno de los indicadores clave y el nivel de cumplimiento con los objetivos planeados con la finalidad de establecer las acciones pertinentes que conlleven al cumplimiento de los mismos.

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio.

Los registros de esta revisión quedan plasmados en las minutas aplicables a cada una de estas verificaciones. La medición que se realiza a lo largo de cada etapa del servicio queda referida en los procesos:

GCT-MA-001 Manual de Gerencia de Control y Tecnologías de Información.

GOM-MA-001 Manual Gerencia de Operaciones Macrobús.

VCO-PC-001 Proceso de Coordinación de Vinculación con Concesionarios.

8.3 Control del servicio no conforme

Macrobús define como servicio no conforme el incumplimiento de las rutas e itinerarios completos, por lo cual ha establecido planes de incidentes y contingencias de respuesta predefinida al servicio no conforme en el proceso: JMO-PC-003 Proceso de Respuesta a Incidentes y/o Contingencias, de forma adicional los registros generados por la aplicación de este proceso quedan en el Sistema BECC., al que se da seguimiento y se establecen acciones de mejora en los casos aplicables.

8.4 Análisis de datos

Macrobús recopila y analiza los datos relacionados con la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y los analiza para gestionar la mejora a través del Tablero de Control mismo que incluye al menos información relacionada con la satisfacción de los clientes, información del nivel de conformidad con el servicio proporcionado y desempeño de los procesos, servicio y acciones de mejora en los casos desfavorables y desempeño de los concesionarios en base a

Manual de Calidad Macrobús

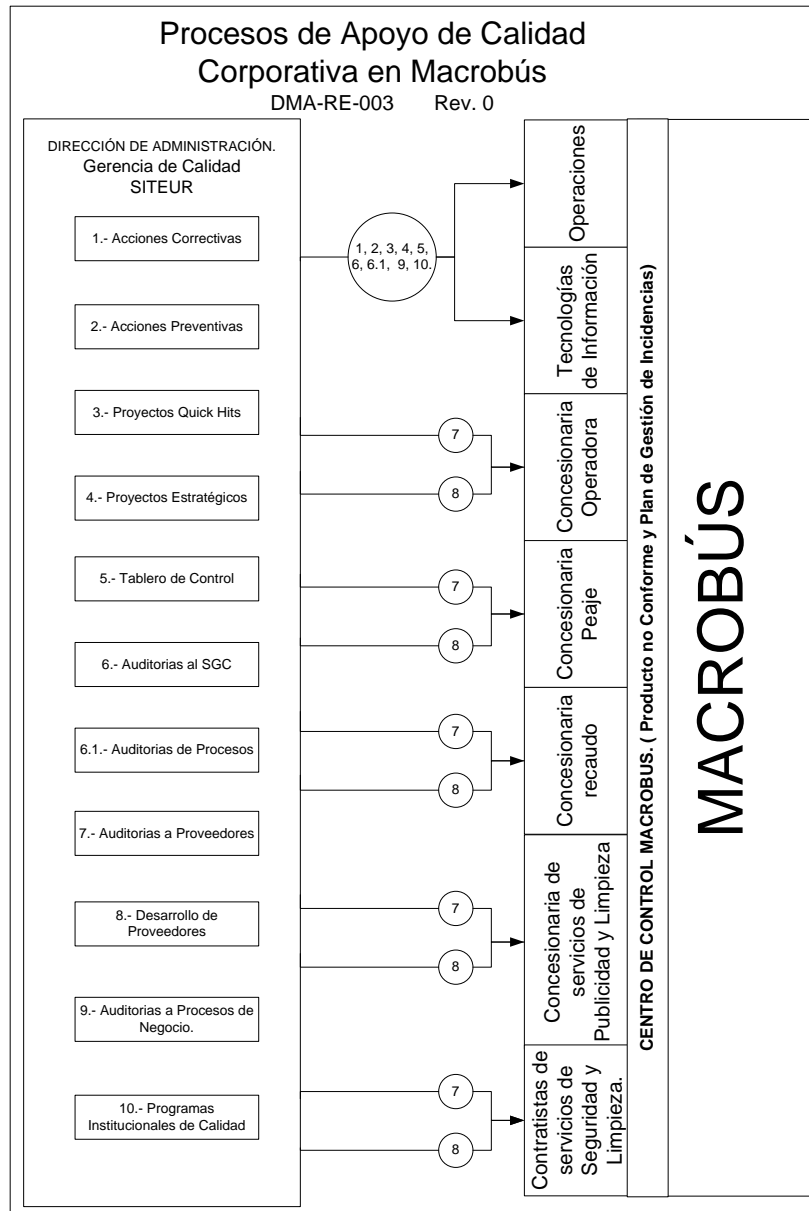
su capacidad de responder a los estándares de servicio y cumplir con los requisitos de cada concesión.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua.

Macrobús tiene establecido con el corporativo SITEUR, el alcance relativo a la mejora a través del documento DMA-RE-003 Registro Mapa de bloques de servicios corporativos de calidad a Macrobús que presentamos a continuación.

Manual de Calidad Macrobus



8.5.2 Acción correctiva.

Macrobus gestiona las acciones correctivas con el objeto de prevenir su re-ocurrencia de acuerdo a los lineamientos del proceso. JSC-PC-008 Acciones correctivas, mismo que define los requisitos para el manejo de las no conformidades, definición de la cusa raíz, establecer acciones apropiadas para que no vuelvan a ocurrir, implantar las acciones, registrar los resultados y evaluar la eficacia.

Manual de Calidad Macrobús

8.5.3 Acción preventiva.

Macrobús a través de su vinculación con el corporativo SITEUR tiene establecido su proceso de acciones preventivas JSC-PC-009 Acciones preventivas, el cual establece la forma para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia, determinar e implementar acciones necesarias, registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones.

Fin del documento.

Aprobación y Dictaminación

Manual de Calidad Macrobús

Elaborado por:

Luis Alonso Martínez Sáenz
Nombre Completo y Firma
Director Macrobús

Dictaminado por:

Raúl Avilez Rivera
Nombre Completo y Firma
Gerente de Calidad SITEUR

Rodolfo Pérez Mercado
Nombre Completo y Firma
Director Administración SITEUR

Autorizado por:

Francisco Javier Padilla Mancilla
Nombre Completo y Firma
Director General SITEUR