

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

EVALUAR EL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO P0802 DEL SGC EN EL CENTRO SCT QUINTANA ROO.

**Informe Técnico de Residencia Profesional
que presenta la C.**

ESCALONA MORALES MARÍA DE LOURDES
Número de control: 12870025

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M en C. Martha Alicia Cázares Morán

Juan Sarabia, Quintana Roo

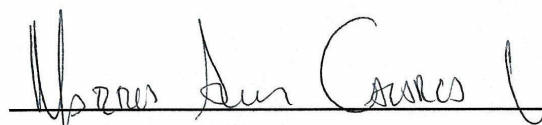
Diciembre 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **María de Lourdes Escalona Morales**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M en C. Martha Alicia Cázares Morán, el asesor externo el Ing. Juan Martín Xix Chan, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **EVALUAR EL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO P0802 DEL SGC EN EL CENTRO SCT QUINTANA ROO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M en C. Martha Alicia Cázares Morán

Asesor Externo



Ing. Juan Martín Xix Chan

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2016.

ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Modelo del SGC	2
1.2 SGC en la SCT.....	3
1.2.2 Procesos operativos del SGC	5
1.2.3 Auditoría del SGC.....	6
1.2.3.1 Auditoría Interna	6
1.2.4 Revisión del SGC.....	7
1.2.4.1 Mejora	8
1.2.4.2 Evidencia de las acciones tomadas sobre no conformidades	9
1.3 El SGC en la SCT Quintana Roo	10
1.3.1 Proceso P0802 Trámite para el pago de Adquisiciones ó servicios.....	11
II. JUSTIFICACIÓN	18
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO	19
3.1 Macro localización	19
3.2 Micro localización.....	20
3.3 Antecedentes de la SCT	22
3.4 Organización	23
3.5 En Quintana Roo.....	23
3.5.1 Misión.....	24
3.5.2 Visión	25
3.5.3 Valores.....	25
IV. OBJETIVOS.....	26
4.1. General	26
4.2. Específicos	26

V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	27
5.1 Voz del Usuario	27
5.2 Auditorías internas y de seguimiento.....	32
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
6.1 Hallazgos al proceso	36
6.2 Hallazgos a la Voz del Usuario	37
6.3 Hallazgos a las auditorías internas y de seguimiento	37
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES	39
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	40
IX. CONCLUSIONES	42
X. RECOMENDACIONES.....	46
10.1 Al proceso	46
10.2 A la Voz del Usuario	47
10.3 A las auditorías internas y de seguimiento	47
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
GLOSARIO	54

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Procesos operativos	5
Cuadro 2. Número de habitantes por municipio.	20
Cuadro 3. Reporte de encuestas del trámite de pago de adquisiciones de bienes ó servicios de 2012 a 2016.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del SGC	3
Figura 2. Estructura del SGC en el Centro SCT Quintana Roo.	11
Figura 3. Diagrama de procesos.	17
Figura 4. Mapa del municipio de Othón P. Blanco..	19
Figura 5. Localización de Chetumal, Quintana Roo	21
Figura 6. Oficinas del Centro SCT Quintana Roo.....	21
Figura 7. Organigrama actual del Centro SCT Quintana Roo.	24
Figura 8.Formato de encuesta del trámite de pago de adquisiciones de bienes ó servicios	28

I. INTRODUCCIÓN

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización; el Ministerio de Fomento, (2005) menciona que la familia ISO 9000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad.

La historia de la ISO 9000 se inició en el campo militar; para evitar catástrofes como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados (Unzueta, 2011).

Ureña (1998) señala que la gestión de la calidad evolucionó a través de las siguientes ideas: liderazgo de la alta dirección en la revolución de la calidad, todos los niveles se someten a la formación en calidad, la mano de obra se integró a través de los Círculos de Calidad.

Schonberger (citado por Herrera, 2008) mencionó que la importancia del llamado milagro industrial japonés, consistió a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento.

El sistema de gestión de la calidad proporciona un marco de referencia para la mejora continua (ISO, 2005); el aumento de la productividad se alcanza en el mejoramiento de los procesos de calidad, al tener los empleados una mejor capacitación.

Blanchard (2008) menciona que en ocasiones las organizaciones no producen los resultados esperados, debido en gran parte a la existencia de una serie de obstáculos internos y externos; sin embargo, la satisfacción del cliente origina recompensas muy reales para la compañía en forma de lealtad de los clientes y de imagen corporativa (Coello, 2014).

El Ministerio de Fomento, (2005) señala que la política de calidad es un elemento fundamental en un SGC y muestra el compromiso de la Dirección; para asegurar el potencial y mejorar el rendimiento de los trabajadores, las instituciones requieren establecer mecanismos de calidad laboral.

La finalidad de este trabajo, es evaluar el nivel de implementación del Proceso P0802 “Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios” del Sistema de Gestión de la Calidad (SCG) en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de Quintana Roo, con la intención de formular una propuesta de mejora tendiente a optimizar su eficacia.

1.1 Modelo del SGC

Tuya, Ramos, & Dolado, (2007) señalan que el modelo del SGC se basa en la filosofía PDCA (Plan-Do-Check), que también es conocida como el Ciclo de Deming que puede resumirse en cuatro pasos:

- Plan (establecer objetivos y procesos).
- Do (realización del producto).
- Check (verificar, realizar el seguimiento, la medición de los procesos y de los productos respecto a las políticas, objetivos y requisitos).
- Act (mejorar continuamente el desempeño de los procesos).

En el proceso del modelo del SGC de la SCT se aprecia en la figura 1, donde se muestran los vínculos con cada una de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015.

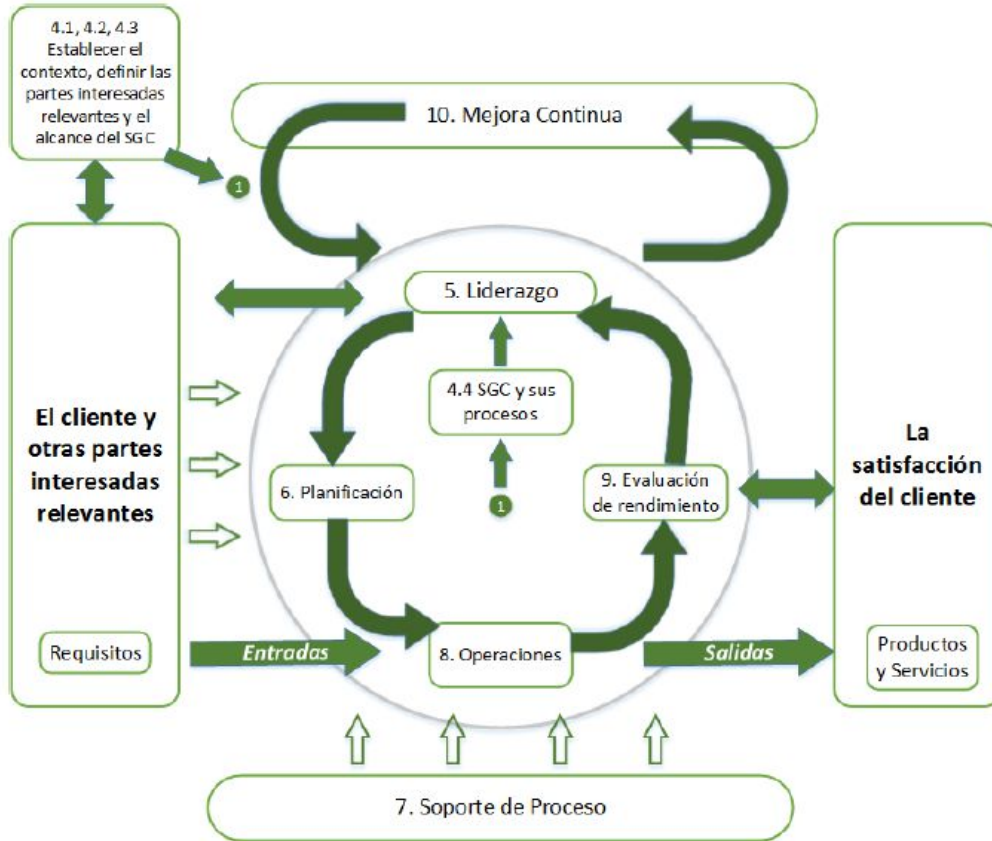


Figura 1. Diagrama del SGC.

1.2 SGC en la SCT

Durante la conferencia de prensa del 5 de diciembre de 2012, el Secretario Gerardo Ruiz Esparza anunció la promoción de acciones para la certificación de programas de calidad de todas las áreas de la Secretaría además de la búsqueda de la certificación por organismos internacionales.

Y para dar cumplimiento a las estrategias de atención establecidas por la Coordinación General de Centros SCT (CGCSCT) para los 5 grandes ejes de gobierno, que incluyen dentro de sus metas:

- Certificar bajo la Norma ISO 9000 los procesos de atención ciudadana en los Centros SCT, para ofrecer servicios de mayor calidad.
- Incrementar la satisfacción ciudadana al 90% mejorando la percepción hacia la atención recibida en los Centros SCT.

Los Centros SCT a nivel nacional cuentan con la certificación de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011 del Sistema de Gestión de la Calidad; que tienen un impacto directo con la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

La Coordinación General de Centros SCT, a través de cada Centro SCT, se asegura de que los requisitos aplicables sean conocidos por los usuarios, con el fin de cumplir con sus expectativas, aumentando su satisfacción al agilizar los trámites requeridos por ellos, de tal manera que nuestro sistema de Gestión de la Calidad tiene un enfoque al usuario.

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para la organización en la SCT, que le permite ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible; contemplando ocho procedimientos operativos, cinco procedimientos y dos procesos de apoyo.

Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia fundamental y universal para conducir y operar una organización. Toda la familia de normas ISO se basa en ellos y son los siguientes:

- Enfoque al usuario
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque se sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

1.2.2 Procesos operativos del SGC

En los Centros SCT a nivel nacional se cuenta con la certificación de ocho procesos operativos (Cuadro 1).

Cuadro 1. Procesos operativos.

Código	Nombre
P0801	Trámite para el pago de estimaciones de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas.
P0802	Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios.
P0803	Obtención de la Licencia Federal de Conductor.
P0804	Permisos del Autotransporte Federal.
P0805	Verificación de Calidad de las obras de infraestructura carretera a cargo de la SCT.
P0806	Permisos para el aprovechamiento del derecho de vía y zonas aledañas en carreteras federales libre de peaje.
P0807	Trámite para el pago de anticipos para la ejecución de obras públicas.
P0808	Verificación de implementación y/u operación de sitios del proyecto México Conectado.

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, cuentan con 6 procedimientos y 2 procesos institucionales o de apoyo:

Procedimientos:

1. P0601. - Administración de riesgos.
2. P0701. - Lineamientos Generales y Control de Documentos y Registros.
3. P0901. - Auditorías Internas.
4. P0902. - Voz del usuario.
5. P0903. - Control de servicio o producto no conforme.
6. P1001. - Acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Procesos institucionales o de apoyo:

1. P0702.- Organización y mantenimiento del archivo de trámite y de concentración en los centros SCT
2. P0703. - Proceso para la formación de los y las servidores (as) públicos (as) de la SCT.

1.2.3 Auditoría del SGC

Las auditorías se realizan dos veces al año; la primera en los períodos de la primera a la tercera semana de marzo; la segunda de la tercera semana de agosto a la primera semana de septiembre, y por lo menos una Auditoría durante el año en la CGCSCT, indicando las fechas de realización de las Auditorías totales.

Consistiendo en alcanzar los objetivos de los lineamientos para la planeación y ejecución de la Auditorías internas así como verificar el nivel de cumplimiento de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011 del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2.3.1 Auditoría interna

La CGCSCT, la DGE y los Centros SCT definen en el procedimiento de Auditorías Internas, la forma en la cual se realizan las auditorías internas a la administración del SGC a nivel institucional y a cada Centro SCT, con la finalidad de verificar que:

- a) Se cumple con las disposiciones establecidas de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos documentados en el SGC.
- b) Se mantiene de manera eficaz la operación a nivel institucional del SGC de la CGCSCT.

Con fundamento al procedimiento de Auditorías Internas y con el objetivo de tener un panorama de las condiciones en las que se encuentra el SGC, se establece realizar anualmente dos auditorías internas a los Centros SCT y una a la

CGCSCT. Una vez que se informan los resultados de la auditoria, la Alta Dirección y los responsables de cada área, realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias, sin demora, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, tomando como referencia el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora. Para el proceso de Auditorías Internas, la CGCSCT, la DGE y los Centros SCT:

- a) Planifican, establecen, implementan y mantienen un programa de auditorías, el cual se encuentra a disposición en la página <http://colabora.sct.gob.mx/calidad>.
- b) Definen los criterios y alcance de cada auditoria.
- c) Seleccionan los auditores y desarrollan las auditorias para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Garantizan que los resultados de las auditorías se reportan de manera oportuna.
- e) Proponen las correcciones, las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias.
- f) Conservan la información documentada como evidencia de la ejecución del programa de auditorías y sus resultados.

1.2.4 Revisión del SGC

Para asegurar en forma continua, la eficacia del SGC, la Revisión por la Dirección se lleva a cabo en dos niveles:

- a) Revisión trimestral en cada uno de los Centros SCT, se realizarán en los meses de enero, abril, julio y octubre y será responsabilidad de los Directores Generales de cada Centro el seguimiento de los acuerdos.
- b) Revisión semestral, se realizará con la participación del Representante de la Dirección, los Directores Generales de los Centros SCT y/o Coordinadores del SGC a nivel nacional o regional, y se efectuarán en febrero y agosto. Para asegurar en forma continua la eficacia del SGC.

La revisión por la dirección debe tomar en cuenta:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el SGC.
- c) Información sobre el funcionamiento de la calidad, incluyendo siete tendencias e indicadores:
 - No conformidades y acciones correctivas.
 - Resultados del seguimiento y la medición.
 - Resultados de las auditorías.
 - La satisfacción del usuario.
 - Cuestiones relativas a los proveedores externos y otras partes interesadas pertinentes.
 - La adecuación de los recursos necesarios para mantener un eficaz SGC.
 - Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.
- d) La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- e) Nuevas oportunidades para la mejora continua.

1.2.4.1 Mejora

La CGCSCT, la DGE y los Centros SCT evalúan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir con los requisitos y mejorar la satisfacción del usuario, incluyendo:

- a) La mejora de los procesos para prevenir no conformidades.
- b) La mejora de servicios para satisfacer los requisitos actuales y previstos.
- c) La mejora de resultados del SGC.

No conformidad y Acciones Correctivas.

Reaccionar ante la no conformidad La CGCSCT, la DGE y los Centros SCT tienen establecido el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, para eliminar la(s) causa(s) de no conformidad(es) con objeto de prevenir que vuelva(n) a ocurrir, con base a:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios).
- b) Determinar las causas de la no conformidad.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones dispuestas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas determinadas.

Lo anterior se lleva a cabo de manera particular en la CGCSCT, la DGE y en cada CSCT. Por lo que respecta a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que impactan a nivel nacional, son concentradas y desarrolladas por la DGE en su carácter de área coordinadora del SGC en modalidad multisitios.

1.2.4.2 Evidencia de las acciones tomadas sobre no conformidades

La CGCSCT, la DGE y los Centros SCT se encargan de conservar la información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

Mejora continua. La CGCSCT, a través de los Centros SCT demuestra la mejora continua del SGC, mediante los registros de cualquiera de las siguientes acciones:

1. Difusión y aplicación de la política de la calidad.
2. Comportamiento de las metas de los procesos que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos de la calidad.
3. Resultados de auditorías.
4. Análisis de datos.
5. Acciones para afrontar riesgos y oportunidades. 6. Acciones preventivas. 7. Seguimiento a las acciones definidas en las Revisiones por la Dirección en sus diferentes etapas.
6. Acciones preventivas.
7. Seguimiento a las acciones definidas en las Revisiones por la Dirección en sus diferentes etapas.

1.3 El SGC en la SCT Quintana Roo

Es la aplicación de las actividades descritas en los procesos operativos e institucionales, mismos que tienen un impacto directo con la calidad de algunos de nuestros servicios proporcionados a nuestros usuarios, buscando mejorar su eficacia continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-2015/ISO 9001:2015.

El Director General del Centro SCT Quintana Roo asegura la difusión del Sistema de Gestión de Calidad a través de oficios, trípticos, carteles, reuniones de trabajo,

pizarrones informativos, inducción, protectores de pantalla, o cualquier otro medio que considere conveniente; anualmente se realizarán evaluaciones sobre los conceptos que integran el SGC (filosofía de la calidad), de acuerdo a la metodología que emita para ello el Representante de la Dirección (RD).

El Centro SCT Quintana Roo cuenta con 5 auditores certificados, los cuales reciben capacitación constantemente; la estructura del SGC se muestra en la figura 2.

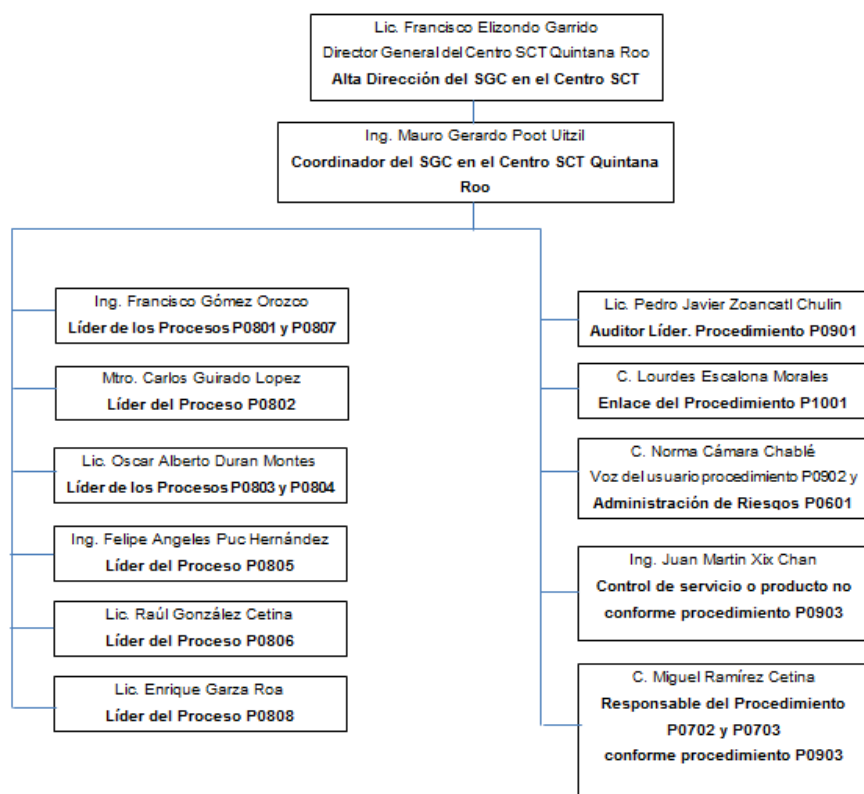


Figura 2. Estructura del SGC en el Centro SCT Quintana Roo.

1.3.1 Proceso P0802 Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios.

El proceso inicia con el nombre P0702 Trámite para el Adquisiciones de bienes y/o servicios, nomenclatura que conservo desde su inicio hasta junio 2015, con un control de cambios en el cual figuran 15 revisiones; es para mayo 2016, cuando surgen modificaciones en la nomenclatura del proceso, esto debido a que se

aplicaron cambios al Proceso en razón de la entrada en vigor de la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de coincidir con los numerales de dicha Norma; dicho proceso obtiene el nombre de P0802 Trámite para el Adquisiciones de bienes y/o servicios

Así mismo se modificaron los códigos de los formatos de calidad F080201, ficha de seguimiento; F080202, catálogo de firmas; F080203, reporte de desempeño; F080204, bitácora de incidencias informáticas; DP0802, diagrama de proceso; F070104, lista maestra de documentos y registros y PC0802, plan de calidad.

Metas:

Estandarizar las actividades en los Centros SCT para el trámite del pago de adquisiciones de bienes y/o servicios.

Alcance

Aplica a todos los trámites para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios comprendidos en los capítulos 2000, 3000, 5000 y la partida asignada al Programa de Empleo Temporal. Excluyendo los servicios personales y aquellos que no requieren contrato, pedido u orden de trabajo, los financiados con Fideicomiso, Pagador, Habilitado, Fondo rotatorio, ADEFAS y todos aquellos trámites por causas a la SCT (Lineamientos y políticas de SHCP), no sean considerados dentro del programa normal.

Objetivo

Estandarizar las actividades en los Centros SCT para el trámite del pago de adquisiciones de bienes y/o servicios para asegurar que cumplan con la normatividad vigente y los aspectos del sistema de gestión de la calidad, para lograr de esta manera la Satisfacción del usuario.

Responsabilidades

Del director general, subdirector de administración, jefes de departamento de recursos materiales y recursos financieros e ingresos, la coordinación y verificación del cumplimiento de las actividades del proceso y las del personal operativo involucrado, la ejecución de las actividades conforme a lo especificado en este procedimiento.

Descripción del proceso P0802 Trámite para el Adquisiciones de bienes y/o servicios.

- 1) Personal del Departamento de Recursos Materiales designado para recibir factura(s) de los proveedores de bienes/servicios.

Recibe mediante correo electrónico factura(s) original(es) y revisa que la (s) factura(s) contenga (n) el sello o firma de recepción de los bienes/servicios, en base a pedido(s), orden(es) de trabajo, o contrato(s) simplificado(s) según sea el caso, así como los siguientes requisitos fiscales: precio unitario, importe del subtotal, impuesto al valor agregado, importe del total de acuerdo a lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente (artículo 29 A).

Si no cumple(n) se devuelve(n) al proveedor para su corrección junto con los documentos soporte, si cumple, requisita Ficha de Seguimiento F 0802 01 y turna al Jefe de la Oficina que corresponda para la generación de la solicitud de pago.

En el caso de adquisición de bienes deberá previamente registrarse el alta de los mismos en el módulo de almacenes del S.I.A., y finalmente anota en el reverso de la factura original el número de pedido y/o contrato que corresponda, fecha de alta, número de entrada de almacén que se generó en el S.I.A. y firma del almacenista.

2) Personal asignado del Departamento de Recursos Materiales o Financieros e Ingresos.

Recibe factura(s) original(es), pedido(s), orden(es) de trabajo, o contrato(s) simplificado(s) según sea el caso, y ficha de seguimiento F 0802 01, captura datos en la carátula de solicitud de pago del módulo del S.I.A. y obtiene el número de solicitud de pago correspondiente. Turna el(los) pedido(s), orden(es) de trabajo, o contrato(s) simplificado(s), factura(s) y ficha de seguimiento F 0802 01 al personal responsable para el Trámite de Pago del Departamento de Recursos Financieros.

3) Personal asignado del Departamento de Recursos Financieros e Ingresos.

Recibe y verifica que el pedido, orden de trabajo o contrato simplificado, contenga las firmas autógrafas correspondientes de acuerdo al catálogo de firmas autorizadas F 0802 02, número de solicitud de pago, factura(s) original(es) y ficha de seguimiento F 08 0201 si no están los datos completos y correctos, devuelve a la Oficina inmediata anterior que generó el incumplimiento, anotando el motivo de devolución en la ficha de seguimiento F 0802 01.

Si la documentación es correcta, publica información requerida en el portal de NAFIN, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las Normas para la operación del Convenio denominado Cadenas Productivas para el Desarrollo de Proveedores y Contratistas por Medios electrónicos celebrado entre la SCT y NAFIN, vigente.

Si el documento es negociado por el proveedor finaliza el trámite.

Si cumplido el plazo de la publicación del documento, y éste no es operado, se localiza y/o genera la solicitud de pago en el Módulo de Recursos Financieros del

SIA, emite la CIC, genera archivo comprimido y exporta al SICOP, se genera solicitud de pago y CIC, si presenta error, devuelve a la Oficina inmediata anterior que generó el incumplimiento, anotando el motivo de devolución en la ficha de seguimiento F 0802 01; si no presenta errores concluye el proceso de captura en el SICOP ejecutando paquete de envío a SIAFF. Turna al Subdirector de Administración o Jefe del Departamento de Recursos Financieros e Ingresos (con rol de Revisor) la CIC con documentación soporte, Requisita Ficha de Seguimiento F 0802 01.

- 4) Subdirector de Administración o Jefe del Departamento de Recursos Financieros e Ingresos (con rol de Revisor).

Recibe factura(s) original(es), pedido(s), orden(es) de trabajo (s), ó contrato simplificado, CIC de S.IA impresa, y ficha de seguimiento F 0802 01, revisa en el SIAFF que los datos (importe y RFC) de la Cuenta por Liquidar coincidan con los contenidos en la factura, si los datos no son correctos, devuelve a la Oficina inmediata anterior que generó el incumplimiento, anotando el motivo de devolución en la ficha de seguimiento F 0802 01.

Si los datos son correctos anota número de folio en la CIC y firma electrónicamente la revisión de la Cuenta por Liquidar en el SIAFF; concluye el proceso, Requisita Ficha(s) de Seguimiento F 0802 01 Y turna al Director General o Subdirector de Obras o Administración (con rol de Autorizador), CIC impresa, documentación soporte y ficha de seguimiento F 0802 01.

- 5) Director General o Subdirector de Obras o Administración (con rol de Autorizador).

Recibe factura(s) original(es), pedido(s), orden(es) de trabajo (s) ó contrato simplificado, CIC de SIA impresa y ficha de seguimiento F 0802 01, ubica en el SIAFF los folios de las cuentas correspondientes y revisa que los datos (importe y

RFC) de CIC(s) coincidan con los contenidos en la factura(s), si los datos no son correctos, devuelve a la Oficina inmediata anterior que generó el incumplimiento, anotando el motivo de devolución en la ficha de seguimiento, si los datos son correctos, firma electrónicamente la autorización de la(s) CIC(s) en SIAFF, concluye el proceso. Requisita Ficha(s) de Seguimiento F 0802 01, Y envía los documentos al área que monitorea la fecha de pago.

- 6) Personal del Departamento de Recursos Financieros e Ingresos designado para dar seguimiento al Trámite de Pago.

Recibe factura(s) original(es), pedido(s), orden(es) de trabajo (s) ó contrato simplificado, CLC de SIA impresa, y ficha de seguimiento F 0802 01, registra en libro "Registro y Control de Cuentas por Liquidar Certificadas" el número de folio y los datos más relevantes de la cuenta por liquidar, imprime CLC de SIAFF. Consulta sistema SIAFF para conocer la fecha de pago programada, registra la fecha de pago en cada una de las fichas de seguimiento.

Separa la ficha de Seguimiento F 0802 01 Y la turna al personal de la Subdirección de Administración designado para el análisis de la información. Entrega el original de CLC-S.IA y CLC-SIAFF, Factura y documentación soporte al responsable de archivo del Departamento de Recursos Financieros e Ingresos para su custodia (de acuerdo a lo que establece el procedimiento P0701 Lineamientos generales y control de documentos y registros y P0702 Organización y mantenimiento del archivo de trámite y de concentración en los centros SCT). El pago se realiza a través de la TESOFE, mediante abono en cuenta bancaria del proveedor o intermediario financiero, según sea el caso.

- 7) Personal de la Subdirección de Administración designado para el análisis de la información.

Recibe, revisa y analiza Ficha de Seguimiento F 0802 01 conforme al Instructivo de la misma, con el fin de elaborar el reporte de desempeño, poniendo especial atención al registro del(los) producto(s) no conforme(s) de cada una de las fichas de seguimiento con el fin de detectar aquellos casos recurrentes que requieran llevar a cabo una acción efectiva que elimine la causa raíz del problema.

Elabora Reporte de Desempeño del Proceso F 0802 03 de forma mensual, aplicando el criterio de medición de acuerdo al alcance del proceso establecido en el Manual de Calidad, archiva y custodia fichas de seguimiento de acuerdo a lo que establece el procedimiento P0701 Lineamientos generales y control de documentos y registros.

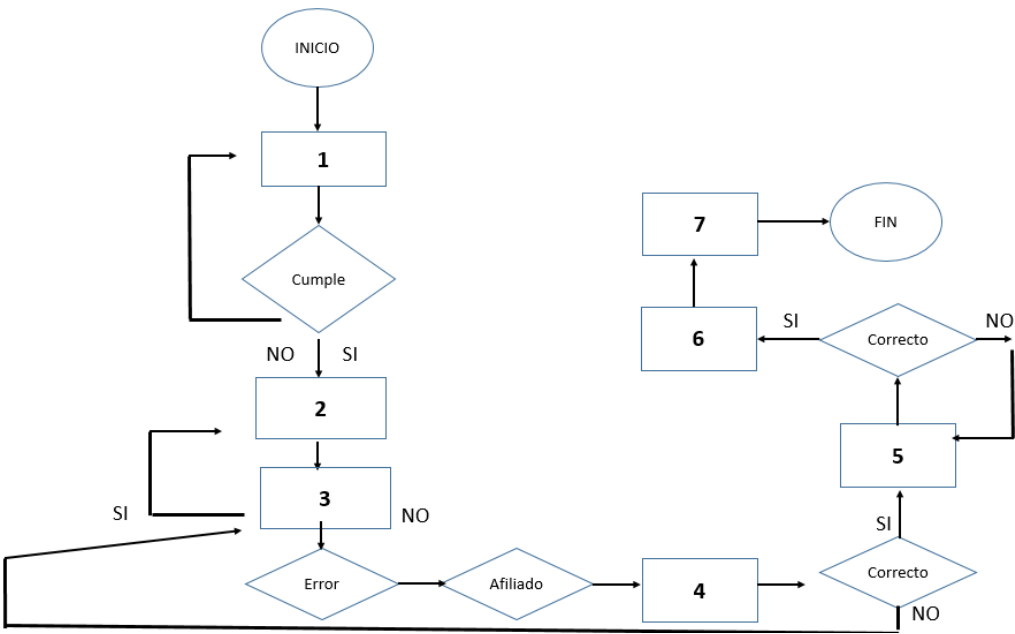


Figura 3. Diagrama de procesos.

Fuente: Elaboración propia.

II. JUSTIFICACIÓN

Los Centros SCT a nivel nacional cuentan con la certificación de 8 procesos operativos, mismos que tienen un impacto directo con la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, buscando mejorar su eficacia continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-2015/ISO 9001:2015.

En el centro SCT QUINTANA ROO, con base en las auditorías internas y voz del usuario del SGC del 2012 a 2016, se demuestra una deficiencia en la eficacia de la aplicación del sistema de gestión de la calidad en el proceso P0802 Trámite para el Pago de Adquisiciones de Bienes y/o Servicios, el cual aplica a todos los trámites para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios comprendidos en los capítulos 2000,3000, 5000 y la partida asignada al Programa de Empleo Temporal. Excluyendo los servicios personales y aquellos que no requieren contrato, pedido u orden de trabajo, los financiados con Fideicomiso, Pagador, Habilitado, Fondo rotatorio, ADEFAS y todos aquellos trámites que por causas ajenas a la SCT (Lineamientos y políticas de SHCP), no sean considerados dentro del programa normal.

Por tal motivo se propone formular una propuesta de mejora para el sistema implantado actualmente en el Centro SCT Quintana Roo, el cual se pretende implementar para el año 2017.

III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

3.1 Macro localización

El municipio de Othón P. Blanco, se encuentra en la zona sur del estado de Quintana Roo, entre las coordenadas extremas 19 ° 19' y 17° 50' de latitud norte y a los 87 ° 15' y 89 ° 25' de longitud oeste (Figura 1). Tiene como colindancias, al norte los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, al este el Mar Caribe, al Sur Belice y Guatemala y al oeste el estado de Campeche; cuenta con una extensión de 18 760 km², lo que representa el 36.9% del total de la entidad, y por lo tanto lo convierte en el municipio más extenso del estado (Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, 2016).

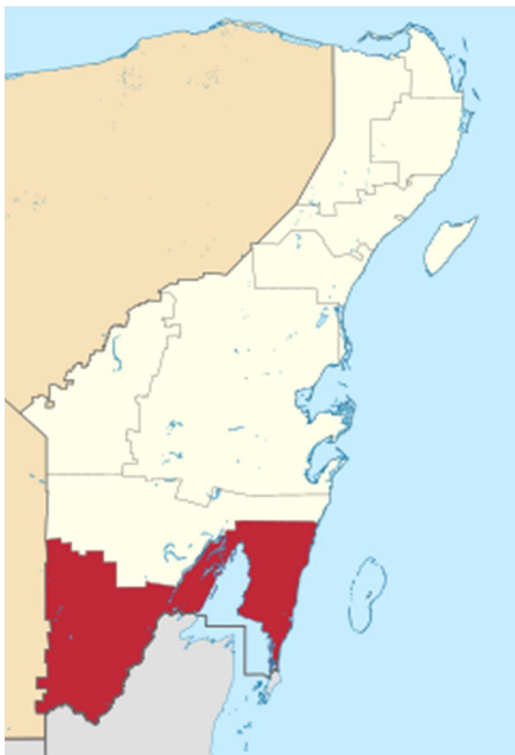


Figura 4. Mapa del municipio de Othón P. Blanco.

De acuerdo con el INEGI (2015), el número de habitantes en Quintana Roo es de 1,501,562 personas; en el cuadro 1, se observan dichos datos por municipio.

Cuadro 2. Número de habitantes por municipio.

Clave del municipio	Municipio	Habitantes (año 2015)
001	Cozumel	86415
002	Felipe Carrillo Puerto	81742
003	Isla Mujeres	19495
004	Othón P. Blanco	224080
005	Benito Juárez	743626
006	José María Morelos	37502
007	Lázaro Cárdenas	27243
008	Solidaridad	209634
009	Tulum	32714
010	Bacalar	39111

Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

3.2 Micro localización

Según la Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México (2016), Chetumal es una ciudad mexicana, capital del estado de Quintana Roo y cabecera del municipio de Othón P. Blanco. Se encuentra a 1 633 km de la capital del país, la Ciudad de México. Se ubica en la península de Yucatán a orillas de la Bahía de Chetumal, en las coordenadas 18°30'13" latitud norte y 88°18'19" longitud oeste (Figura 5).

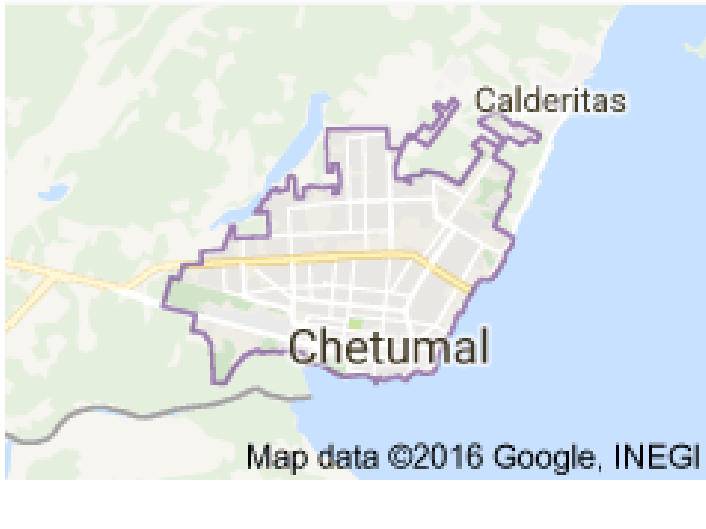


Figura 5. Localización de Chetumal, Quintana Roo.

El proyecto se realizó en el Centro SCT Quintana Roo, ubicado en Av. Insurgentes número 410 con Nápoles y Génova, colonia 20 de noviembre, C.P. 77038, en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo (Figura 6).



Figura 6. Oficinas del Centro SCT Quintana Roo.

3.3 Antecedentes de la SCT

Con base en la información encontrada en el portal electrónico oficial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (2014), esta dependencia tiene su origen funcional en la Secretaría de Estado y Derecho de Relaciones Exteriores e Interiores establecida el 8 de noviembre de 1821.

En 1857, se funda la Administración General de Caminos y Peajes como un primer intento por centralizar las funciones encaminadas a satisfacer las necesidades de comunicación en el ámbito nacional, el cual se ve consolidado el 13 de mayo de 1891, fecha en que se crea la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, misma que centralizó en forma definitiva tales funciones

En 1925, se creó la Comisión Nacional de Caminos, el primero de enero de 1928, la Oficina de Tránsito en los Caminos Federales, así como todo lo relacionado con el Autotransporte Federal para su legal explotación. Dicha oficina pasó a depender del Departamento de Caminos y Puentes de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas. En febrero de 1931, se creó la Policía Federal de Caminos, (posteriormente Policía Federal de Caminos y Puertos) por acuerdo presidencial, con el objeto de vigilar el tránsito de vehículos en los caminos federales, como lo señala la ley.

El 1° de febrero de 1938, la Oficina de Tránsito se convirtió en Departamento. En 1939, se dotó al Departamento de Tránsito y policía de Caminos de un Reglamento Interior para su organización administrativa y funciones técnicas. Ya desde 1938, se inició la creación de Unidades Administrativas Foráneas, existiendo 13 Delegaciones y dos Subdelegaciones, que para 1940, quedaron integrados a la oficina de Delegaciones Foráneas.

El 11 de enero de 1951, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas se organizó en dos Subsecretarías denominadas: de Obras Públicas y de Comunicaciones y Transportes respectivamente. En el mes de julio de 1953, se fundó la Escuela de la Policía Federal de Caminos, con el fin de formar elementos del cuerpo policiaco.

En 1959, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, se dividió, creándose la hoy llamada Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

3.4 Organización

Los Centros SCT son las representaciones de la Secretaría en cada uno de los estados que integran la Federación. Su misión es la de contribuir al desarrollo de los sistemas de comunicaciones y transportes en la entidad federativa, ejecutando y promoviendo los programas institucionales con seguridad, eficiencia y calidad, para el bienestar económico, social y cultural, con respecto al medio ambiente, al marco legal y ético (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2015).

3.5 En Quintana Roo

Se encuentra un Centro SCT en el estado de Quintana Roo; y una Unidad Administrativa , el primero se localiza en la ciudad de Chetumal y el segundo en Cancún.

Para su operación el Centro SCT Quintana Roo cuenta con una estructura orgánica, la cual podremos observar (Figura 7).

COORDINACIÓN GENERAL DE CENTROS SCT

VIGENCIA: OCTUBRE DE 2016

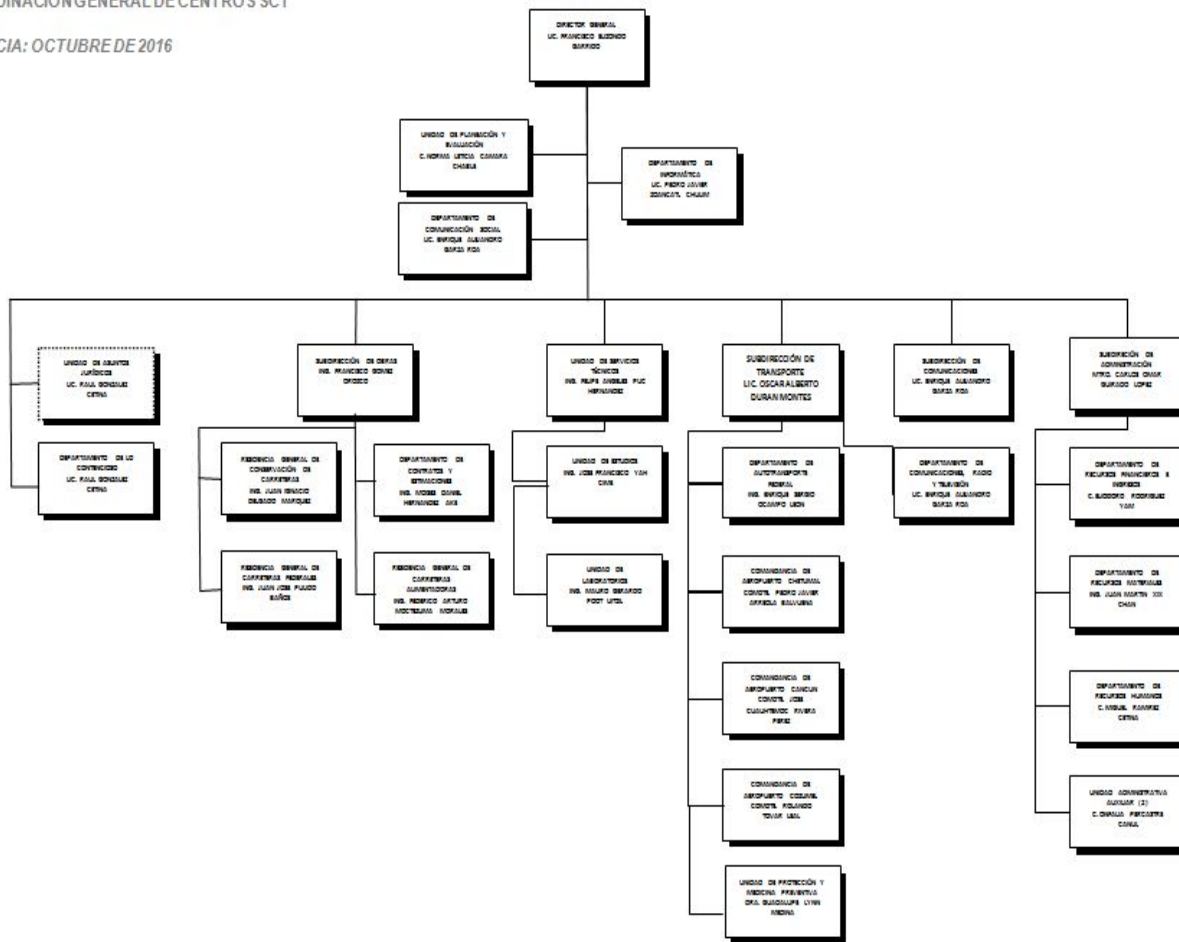


Figura 7. Organigrama actual del Centro SCT Quintana Roo.

3.5.1 Misión

Promover sistemas de transporte y comunicaciones seguros, eficientes y competitivos, mediante el fortalecimiento del marco jurídico, la definición de políticas públicas y el diseño de estrategias que contribuyan al crecimiento sostenido de la economía y el desarrollo social equilibrado del país; ampliando la cobertura y accesibilidad de los servicios, logrando la integración de los mexicanos y respetando el medio ambiente.

3.5.2 Visión

Ser una dependencia eficiente en su gestión rectora del Sector, que garantice al país infraestructura de comunicaciones y transportes moderna y suficiente, que promueva la prestación de servicios de calidad y competitivos, que responda a las expectativas de la ciudadanía y a las tendencias de la globalización, contribuyendo con ello al desarrollo sustentable del país, preservando el medio ambiente y la seguridad.

3.5.3 Valores

- Orientación a Resultados: Mantener la mira en el resultado que buscamos.
- Hacer las cosas correctas: Enfocar nuestros esfuerzos en aquellas actividades de mayor impacto y valor agregado.
- Hacer que las cosas sucedan con calidad: Lograr rápidamente los resultados que nos planteamos, resolviendo cualquier circunstancia adversa que se presente.
- Conocimiento de valor agregado: Adquirir y compartir rápidamente conocimiento, como el principal activo de lo que hacemos.
- Mejora continua y superación personal: Mejorar cada día lo que hacemos y como lo hacemos, buscando persistentemente superarnos como profesionales y como personas.
- Comunicación: Saber decir y saber escuchar abiertamente las cosas relevantes.

IV. OBJETIVOS

4.1. General

Formular una propuesta de mejora en la implementación del proceso P0802 Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios del Sistema de Gestión de Calidad para mejorar su eficacia.

4.2. Específicos

4.2.1 Analizar integralmente el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro SCT QUINTANA ROO y la interacción de sus procesos.

4.2.2 Efectuar un diagnóstico del proceso P0802, considerando las auditorías internas y voz del usuario de 2012 a 2016.

4.2.3 Identificar las áreas de oportunidad recurrentes en la operación de proceso P0802 Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

Con la finalidad de cumplir con los objetivos del presente trabajo, en primera instancia se hizo una revisión integral al Sistema de Gestión de la Calidad y se investigó el manual de la calidad de la SCT, lo que permitió detallar sus objetivos:

- Describir el alcance, estructura e interacción del Sistema de Gestión de la Calidad de la CGCSCT, así como el cumplimiento a los requisitos establecidos por la normatividad aplicable y la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del usuario.
- Proporcionar la justificación y los detalles de las exclusiones de aplicabilidad de alguno de los elementos de la norma referida.
- Establecer la política y objetivos de calidad, así mismo, hace referencia a los procesos y procedimientos empleados en los diferentes Centros SCT.

Posteriormente, a efecto de conocer la información disponible para efectuar el diagnóstico al proceso motivo del presente, se revisaron los informes de la voz del usuario y de las auditorías internas practicadas desde 2012 a 2016.

5.1 Voz del usuario

Esta herramienta de gran valor para el SGC, tiene como objetivo obtener y evaluar la percepción del cliente ó usuario, con respecto a la realización de los trámites o servicios ofrecidos por la SCT, que permiten identificar áreas de oportunidad para implementar acciones que deriven en el incremento a la satisfacción del usuario y generar la mejora continua de los procesos operativos (Figura 8).

Su alcance aplica en los procesos operativos P0801, P0802, P0803, P0804, P0805, P0806, P0807 y P0808 del SGC, en los 31 Centros SCT de la Dependencia.

EXPRESA LIBREMENTE SU:
QUEJA, SUGERENCIA Y/O RECONOCIMIENTO:

Si nos **proporcionó** sus datos, nos comprometemos a informarle las acciones emprendidas a partir de su queja o sugerencia
¡Permítanos contactarle!




VOZ DEL USUARIO

ENCUESTA DEL TRÁMITE DE PAGO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y/O SERVICIOS

Su opinión nos ayuda a mejorar la atención hacia usted, favor de depositar esta encuesta en buzones correspondientes y/o enviarla al correo electrónico:
@sct.gob.mx

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

El llenado de este recuadro sombreado está reservado para el personal de la SCT.

LOCALIDAD: _____ FECHA: _____ FOLIO: _____

Documento Intranet / SGC-SCT

F0902 02 Rev. 0

PORQUE QUEREMOS ATENDERLO MEJOR, CALIFIQUE LIBREMENTE LA ATENCION QUE LE DAMOS.

I. Transparencia

1. ¿Por qué medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio?
(Puede señalar más de una opción)

Internet Contrato Otros Medios

Especifique: _____

2. El servidor público que lo atendió ¿Portaba gafete de identificación?
a) SI b) NO ¿Qué área? _____

II. Oportunidad

3.-Considera que el tiempo de atención por parte del personal designado para recibir y revisar la factura de acuerdo a los requisitos es:
Bueno Regular Malo

4. ¿El pago fue depositado oportunamente en su cuenta bancaria?
a) SI b) NO

5. Si su factura no fue recibida en alguna ocasión marque con X porque:

a) No se encontró al servidor público responsable <input type="checkbox"/>	b) Le informaron de insuficiencia presupuestal <input type="checkbox"/>	c) Otro _____ <input type="checkbox"/>
--	---	--

III. Claridad

6. ¿La información proporcionada sobre los requisitos fue clara y completa?
a) SI b) NO ¿Por qué no? _____

IV. Amabilidad

7. ¿Cómo califica el trato que recibió de los servidores públicos?
Bueno Regular Malo

V. Honestidad

8. ¿Le solicitaron una gratificación o "mordida" para proporcionarle el servicio?
a) NO b) SI ¿Quién y cuánto? _____

9. ¿Le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente?
a) NO b) SI ¿Cuál? _____

VI. Instalaciones

10. Las instalaciones donde se prestó el servicio, las considera:

i) Iluminadas <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	ii) Ventiladas a) SI <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>	
iii) Limpias <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	iv) Señalizadas a) SI <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>	

VII. Confiabilidad

11. ¿Existió algún error atribuible a este Centro SCT en el pago recibido?
a) NO b) SI ¿Cuál? _____

SI DE SEA PRESENTAR UNA QUEJA, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO PUEDE REALIZARLO EN EL FORMATO UBICADO AL REVERSO.

F0902 02 Rev. 0

Figura 8. Formato de encuesta del trámite de pago de adquisiciones de bienes ó servicios.

A efecto de presentar de manera clara la evaluación efectuada a la voz del usuario, a continuación se presenta el reporte de las encuestas efectuadas de 2012 a 2016. Cuadro 3.

Cuadro 3. Reporte de encuestas del trámite de pago de adquisiciones de bienes y/o servicios de 2012 a 2016.

1-¿Por qué medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	1	2	0	0	2
Internet	10	16	8	14	8
Contrato	69	58	79	73	76
Otros medios	8	5	11	13	9

2.- El servidor público que lo atendió ¿portaba gafete de identificación?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	2	2	2	0	0
Si	85	77	96	100	93
No	0	0	0	0	0

3.- ¿Considera que el tiempo de atención por parte del personal designado para recibir y revisar la factura de acuerdo a los requisitos es:

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	3	2	1	0	0
Bueno	84	77	97	100	93
Regular	2	3		0	0
Malo	0	0		0	0

4.- ¿El pago fue depositado oportunamente en su cuenta bancaria?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	1	2	2	0	1
Si	86	77	96	100	92
No	0	0	0	0	0

5.- Si su factura no fue recibida en alguna ocasión marque con x por qué:

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	6	5	5	6	0
a) No se encontró al servidor público responsable	7	4	5	9	5
b) Le informaron de insuficiencia presupuestal	38	48	56	45	38
c) otro	36	22	32	40	50

6.- ¿La información proporcionada sobre los requisitos fue clara y completa?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
Si	87	79	98	100	93
No	0	0	0	0	0
¿Por qué no?					

7.- ¿Cómo califica el trato que recibió de los servidores públicos?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	0	0	0	0	0
Bueno	87	79	98	100	93
Regular	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0

8.- ¿Le solicitaron una gratificación o "mordida" para proporcionarle el servicio?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	0	0	0	0	0
No	87	79	98	100	93
Si	0	0	0	0	0
¿Quién y cuánto?	0	0	0	0	0

9.- ¿Le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	0	0	0	0	0
No	87	79	98	100	93
Si	0	0	0	0	0
¿Cuál?					

10.- Las instalaciones donde se prestó el servicio, las considera?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron	0	0	0	0	0
Iluminadas					
Si	87	79	98	100	93
No					
Limpias					
Si	87	79	98	100	93
No					
Ventiladas					
Si	87	79	98	100	93
No					
Señalizadas					
Si	87	79	98	100	93
No					

11.- ¿Existió algún error atribuible a este centro SCT en el pago recibido?

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Total de encuestas	87	79	98	100	93
No contestaron					
No	87	79	98	100	93
Si					
¿Cuál?					

5.2 Auditorías internas y de seguimiento

Al hacer una revisión de los informes de resultados de las auditorías internas y de seguimiento (2012-2016) al proceso P0802, se encontraron los siguientes hallazgos:

Resultados de auditoría 01/12

La auditoría practicada a la subdirección de administración en el proceso P0702 trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios, se verificó que cumple con la norma ISO 9001: 2008, con la normatividad; ley de adquisiciones, arrendamiento y servicios del sector público y el código fiscal de la federación (artículo 29-a) no siendo eficaz y eficiente en lo siguiente:

Identificación y trazabilidad de la prestación del servicio

Se verificó que el responsable designado por la subdirección de administración para concentrar y resguardar las fichas de seguimiento formato F070201; del 01 al 25 de marzo de 2013 no contaba con todas las fichas de adquisiciones y/o servicios pagados, en virtud que se encontraban registrándolas en la subdirección de administración. Incumpliendo a lo establecido en el proceso: P0702 (punto 6.5).

Seguimiento y medición del proceso.

Se verificó que el personal designado en el departamento de recursos financieros para dar seguimiento al trámite de pago de bienes y/o servicios; no tiene registrado en el libro “registro de control de cuentas por liquidar certificadas” todas las CLC pagadas del 01 al 25 de marzo de 2013. Incumpliendo a lo establecido en el proceso P0207 (punto 6.6 primer párrafo).

Resultados de auditoria 02/13

Seguimiento y medición del servicio.

Se verificó que los usuarios de los sistemas institucionales SIA, SICOP Y SIAFF, no registran las fallas o suspensión del servicio en el formato: F070204 bitácora de incidencias del sistema informático. Incumpliendo a lo establecido en el proceso P0702 (punto 6.8 último párrafo)

Control de servicio no conforme

Se verificó que todo el personal involucrado en el proceso P0702, no genera acciones correctivas, preventivas y de mejora fuera de auditoria, de acuerdo al procedimiento P0806. Debiendo eliminar la causa raíz de las no conformidades potenciales que se generan en la operación del citado proceso.

Análisis de datos.

El responsable del proceso P0702 no analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC.

Resultados de auditoria 01/14

1.-En el departamento de recursos financieros el catálogo de firmas mostrado por el jefe del departamento no está debidamente actualizado, ya que no hay firmas de algunos titulares.

Acción definitiva: El personal del departamento de recursos financieros e ingresos verificará cada mes si el personal autorizado para firmar en el P0702 continúa adscrito al centro SCT Quintana Roo e interviene en el proceso de no ser así, se elaborará de nuevo el catálogo actualizado con los cambios correspondientes.

Estrategia de seguimiento: El jefe de recursos financieros verificará los primeros

cinco días de cada mes que se cumpla con la actualización del catálogo de firmas.

2.- En el departamento de recursos financieros, se solicitó información de las fichas de seguimiento correspondientes al mes de enero y febrero (2014), y en el caso específico del mes de febrero, estas no se llenaron debidamente, ya que a la fecha ni el tiempo de seguimiento del proceso.

Acción definitiva: El encargado del departamento de recursos financieros e ingresos será el responsable de llenar el apartado de la ficha de seguimiento, cuando el responsable directo tenga que salir de comisión.

Estrategia de seguimiento: El encargado de recursos financieros e ingresos verificara los primeros cinco días de cada mes, si las fechas de seguimiento corresponden al mes anterior fueron llenados en tiempo y forma

Resultados de auditoria 02/14

1.-Se detectó que el archivo ubicado en el departamento de recursos financieros no cuenta con las carátulas que indica el proceso P0404, por lo que se procedió a ubicar los expedientes en el sistema SICCA observando que aún no han sido dados de alta en dicho sistema. Con esta acción se incumple el punto 4.2.4 de la norma ISO 9001-2008 que indica que los registros deben ser fácilmente identificables y recuperables.

Acción definitiva: Mantener actualizado el registro de la documentación ante el SICCA.

Resultados de auditoria 01/15

1.- En referencia al procedimiento P0802 voz del usuario, el personal involucrado en el proceso P0702, "Trámite para el pago de adquisiciones de bienes y servicios

“, desconoce donde se entregan las encuestas y los resultados de las mismas.

2.-El personal de la subdirección de administración designado para el análisis de la información, no deja información de evidencia en la ficha de seguimiento conforme al instructivo de la misma para elaborar el reporte de desempeño.

Resultados de auditoria 02/15

1.-Se encontró que las personas que participan en el proceso P0702 no identifican los servicios no conformes para asegurarse que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos del producto, no los identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

Acción definitiva: Realizar reuniones bimestralmente con el objeto de revisar los resultados del proceso. Identificar los servicios no conformes y atenderlos.

Estrategia de seguimiento: En la primera semana del mes correspondiente se realizará una reunión con los involucrados del proceso con el objetivo de atender los servicios no conformes y darles seguimiento.

2.- El personal involucrado en el proceso de trámite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios P0702, no aplica los métodos apropiados para el seguimiento, para alcanzar los resultados planificados.

Acción definitiva: Realizar reuniones bimestrales con el fin de poder revisar los resultados del proceso.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez hecha la revisión integral, se procedió a clasificar los hallazgos al proceso P0802, así como a sus herramientas.

6.1 Hallazgos al proceso.

1. En el paso 6.2 del proceso P0802, no define con exactitud qué departamento es el responsable de generar la solicitud de pago.
2. En el mismo paso 6.2 dentro de la actividad “generar la solicitud de pago”, no menciona en qué registro documental se debe anotar el número de solicitud de pago.
3. En el paso 6.4 donde se revisan los documentos comprobatorios para proceder a la firma electrónica de revisión en el sistema SIAFF, no tiene establecido un orden en la secuencia de los documentos a revisar, lo cual puede generar atraso en el trámite.
4. El 6.7 es un punto clave dentro de este proceso. Aquí se indica que debe designarse a una persona para realizar el análisis de la información y así poder generar el reporte de desempeño del proceso P0802; sin precisar el perfil de la persona designada, lo que genera confusión acerca de los conocimientos y habilidades que debe cubrir quien desempeñe dicha función.
5. Dentro de los pasos del procedimiento del proceso P0802, no se indica en qué momento debe emplearse el registro de calidad: bitácoras de incidencias informáticas, mismo que si está señalado en el cuadro “**registros de calidad**” de dicho procedimiento.
6. Aún cuando en el proceso P0802 está considerado que derivado del incumplimiento total o parcial de ciertos hechos, generan Producto No Conforme (PNC), quienes intervienen en él, no llevan el control adecuado que permita identificar cuando se presente PNC, para con base en él, implementar las acciones

correctivas pertinentes; con lo anterior se vulnera la efectividad en la implementación del SGC.

6.2 Hallazgos a la voz del usuario.

1. Dentro del procedimiento Voz del usuario, en particular el formato F090202 (encuesta del trámite para el pago de adquisiciones de bienes y servicios) designado al proceso P0802, el cual en su estructura solicita nombre, dirección y teléfono, NO le permite al proveedor mantener el anonimato para manifestar abiertamente su opinión, queja, sugerencia, denuncia o reconocimiento respecto al servicio que le fue otorgado.

2. Analizando este detalle, se puede comentar que los resultados de las encuestas no pueden considerarse 100 % reales, ya que el usuario podría temer a represalias, y con ello hasta perder el contrato.

3. El paso 6.3 del procedimiento Voz del Usuario, menciona que el personal encargado de entregar el formato F090202 (encuesta del trámite para el pago de adquisiciones de bienes y servicios), al proveedor o prestador de servicio, debe efectuar entrega la factura el proveedor, indicándole que puede depositar la encuesta en cualquiera de los buzones instalados o puede enviarlo vía correo; sin embargo, actualmente esta encuesta únicamente se otorga de manera impresa, lo cual puede generar que el proveedor la extravíe o le reste importancia, ya que la evaluación la realizan después de cierto lapso desde la entrega de la factura, es decir, pueden pasar días o semanas y ello le resta efectividad a este registro de calidad.

6.3 Hallazgos a las auditorías internas y de seguimiento.

1. El personal involucrado en el proceso P0802, desconoce en su totalidad su procedimiento y la interacción que guarda éste con el resto de los procesos del SGC.

2. El personal involucrado en el proceso P0802, no cumple al 100% con la responsabilidad asignada dentro del proceso.
3. En el numeral marcado como 8.2 relativo a los documentos relacionados con el proceso, mismos que deben emplearse como apoyo en el procedimiento; en este sentido se observa que recurrentemente omiten su aplicación, ejemplo de ello son: las acciones correctivas, preventivas o de mejora, y control de servicio o producto no conforme.
4. Dentro del proceso en el numeral 9, menciona los registros de calidad, mismos que el personal involucrado no le da la debida importancia, llegando en ocasiones a omitir su aplicación.
5. La documentación relacionada con el proceso P0802, específicamente la de acciones correctivas y preventivas derivadas de auditorias, se observa que una vez que se han solventado, la mayoría de ellas son cerradas o concluidas, sin mantener un seguimiento en las estrategias para la eliminación de la causa raíz.
6. No todos los involucrados en el proceso P0802 requisitan las fichas de seguimiento, como lo marca a lo largo del procedimiento, con ello se impiden dos aspectos: a) obtener una medición real del desempeño del proceso; y b) identificar el Producto No Conforme.
7. En el paso 6.3 del proceso P0802, se omite la actividad “**publicar información en el portal NAFIN**”, la cual esta descrita en el procedimiento; es decir, el proceso no se lleva a cabo adecuadamente.

VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Derivado de los resultados obtenidos, se busca que el proceso P0802 funcione al 100%, ya que es de suma importancia al tener un impacto directo con la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios buscando mejorar su eficacia continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-2015/ISO 9001:2015; así como por ser parte integral del SGC, en el cual, si un proceso falla, compromete el funcionamiento de todo el sistema en su conjunto.

Lograr un desempeño mas ágil y eficaz del proceso P0802 Trámite del pago de adquisiciones de bienes y/o servicios, buscando siempre asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad, para lograr de esta manera la satisfacción del usuario

Los involucrados dentro de la operación del proceso P0802, lo conocerán integralmente, y desarrollarán competencias aún mas eficaces en sus actividades asignadas.

Limitantes

Debido a que el SGC en la SCT es un sistema centralizado, las propuestas de mejora dentro del proceso P0802, requieren ser expuestas, analizadas a nivel central, y con base en su valoración, determinar si procede la propuesta; ello hace que el trámite sea lento o que se desestime la propuesta.

Asimismo, con esta revisión se puso de manifiesto la falta de compromiso del personal involucrado en el proceso P0802, lo que a futuro compromete la puesta en marcha de algún proceso de mejora, hasta en tanto no se solventa la capacitación y toma de conciencia del mismo.

Debido a los cambios de personal dentro de la estructura del SGC, se complicó la obtención de datos históricos del SGC en la SCT Quintana Roo, ya que no se mantiene un archivo adecuado de los documentos impresos y en forma digital.

VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Con la puesta en marcha del presente trabajo, se aplicaron competencias obtenidas a lo largo de la formación profesional de la residente, a la vez que se desarrollaron nuevas como parte del entorno laboral, obteniendo experiencia valiosa en la conclusión de la carrera profesional.

Entre las competencias aplicadas se pueden mencionar las siguientes:

- Gestiona procesos con base en las necesidades de las organizaciones,
- Gestiona eficientemente recursos en las organizaciones con visión compartida, a efecto de suministrar bienes y servicios de calidad.
- Evalúa sistemas integrales de calidad, ejerciendo liderazgo efectivo y compromiso ético, aplicando las herramientas básicas de la ingeniería.
- Interpreta y aplica normas legales que inciden en su ámbito de desempeño.
- Analiza e interpreta información para la realización de los objetivos planteados en sus proyectos.
- Aplica métodos de investigación en el desarrollo de proyectos, sean estos orientados a procesos o productos.
- Desarrollar y aplica habilidades de liderazgo para la gestión de información y desarrollo de proyectos con un enfoque sistémico.

IX. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis integral al Sistema de Gestión de la Calidad del Centro SCT Quintana Roo, a la interacción de sus procesos, así como al diagnóstico del Proceso P0802, a la voz del usuario y auditorías internas desde 2012 a 2016, y con base en los ocho principios del SGC, se pueden identificar las siguientes áreas de oportunidad:

Principio de enfoque

- Dentro del proceso no se aplica el procedimiento de producto no conforme, por lo tanto, no se llevan a cabo acciones correctivas no derivadas de auditoría.
- La dependencia desconoce el grado real de satisfacción del cliente, al no contar con métodos eficaces y confidenciales de medición.
- Dado que el método de aplicación de las encuestas para medir la satisfacción del cliente no es 100% confiable, la revisión por la dirección no tiene datos reales para la toma de decisiones.

Principio de Liderazgo

- No están claras las funciones y responsabilidades de cada uno de los involucrados en el proceso P0802.
- En general, las funciones y responsabilidades que afectan a algunas áreas de la empresa, relacionadas directamente con la calidad del servicio, no están definidas.

Principio de la participación del personal

- No se planifica la formación del personal relacionado con las funciones que

desempeña y con el sistema de gestión de la calidad.

- El personal no conoce sus funciones en la empresa y situación jerárquica.
- El personal no conoce la política de la calidad de la empresa y sus objetivos.
- No existe un sistema de evaluación de las competencias del personal involucrado en el proceso P0802.
- La Alta Dirección no se preocupa de la motivación e implicación de los empleados.
- Las funciones y los objetivos de cada persona no son revisados de manera regular.
- Dentro de la gestión del personal no se incluye un plan de formación, la evaluación de sus competencias, habilidades y experiencia.
- No se aplican técnicas innovadoras para lograr la implicación del personal.

Principio enfoque basado en procesos

- Dado que la encuesta de satisfacción del usuario no es del todo eficaz , se puede decir que no se tiene en cuenta su opinión, ni hay evidencia de mejora en los procesos y actividades.
- Se evalúa a los proveedores de manera sistemática, y existen criterios de evaluación, pero no se les tiene en cuenta en el diseño de los procesos.

Principio de enfoque de sistema para la gestión

- No se establecen acciones correctivas y preventivas no derivadas de auditorías.
- Por falta de conocimiento, las no conformidades no son detectadas por cualquier persona de la dependencia involucrada en el proceso, obstaculizando así que se establezcan acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Principio de mejora continua

- Existe un proceso de mejora continua, con el objetivo de mejorar el sistema de gestión de la calidad de la empresa, pero regularmente no se emplea en este proceso.

Principio basado en hechos para la toma de decisiones

- Únicamente se mantienen algunos registros de control del proceso, que son de obligado cumplimiento; lo que origina fallas en su implementación.
- La información referente a resultados de indicadores del proceso P0802, no es evaluada de manera sistemática, aún cuando es considerada prioritaria, y seguida a través del cuadro de mando integral. Ello dificulta la toma de decisiones desde la Alta Dirección.

Principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

- Dentro del proceso P0802 no se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los proveedores para la planificación y revisión de los servicios prestados.

En conclusión, se puede determinar que el nivel de implementación del proceso P0802 del SGC en el centro SCT Quintana Roo, se encuentra en una etapa de madurez inicial, ya que es nula o escasa la evidencia de conceptos de calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y al SGC.

X. RECOMENDACIONES

Derivado de los resultados y conclusiones obtenidas en el desarrollo de esta investigación, la formulación de una propuesta de mejora, deseablemente debería abarcar las siguientes recomendaciones:

10.1 Al proceso.

1. Dentro del procedimiento del proceso P0802, se deben especificar y delimitar las actividades y responsabilidades de cada uno de los involucrados, así como también de los departamentos que se relacionan en este proceso, evitando así duplicidad de funciones, fallas de comunicación, retrabajos, errores de interpretación, entre otros, mismos que pueden afectar el desempeño del proceso establecido en el manual de calidad.
2. En el paso 6.2 donde indica que el personal del departamento de recursos materiales genera la solicitud de pago; se debe especificar en qué registro documental debe ir anotado el número de solicitud, ya que no se menciona en el procedimiento.
3. En el paso 6.4 donde se revisan los documentos comprobatorios para proceder a la firma electrónica de revisión en el sistema SIAFF, se recomienda establecer un orden en la secuencia de los documentos a revisar.
4. En el punto 6.7 en el cual indica que se debe designar una persona para realizar el análisis de la información y así poder generar el reporte de desempeño del proceso P0802; dada la importancia de esta actividad se recomienda que la persona designada cubra un perfil, el cual cuente con los conocimientos y la preparación necesaria para procesar dicha información.
5. En ningún punto del proceso P0802 menciona dónde y en qué momento emplear el registro de calidad: bitácora de incidencias informáticas; por lo que se recomienda agregar la especificación en el procedimiento, o en caso de que este registro sea obsoleto, se elimine del apartado actual.

10.2 A la voz del usuario

1. Para obtener información real sobre la atención del servicio al proveedor, se recomienda que las encuestas mantengan el anonimato; que dichas encuestas se realicen a través de la página oficial de la SCT, en la cual el proveedor pueda manifestarse libremente.
2. Punto 6.3, en éste se indica efectuar la entrega de la encuesta impresa para evaluar el servicio al proveedor; al igual que en la recomendación anterior, se sugiere que la encuesta se realice a través de la página oficial de la SCT. Al ser de manera electrónica, el proveedor tendrá la facilidad de contestar la encuesta de manera transparente y efectiva.

10.3 A las auditorías internas

1. Se recomienda realizar un calendario de capacitación permanente para todo el personal involucrado en el proceso P0802, esta capacitación puede programarse cuatrimestralmente, y cuando resulte necesario en caso de cambios en el proceso o en el personal.

Temas relevantes para abordar en la capacitación:

- La descripción del proceso paso a paso.
- Trazabilidad del proceso.
- Definición y limitación de funciones.
- Riesgos que pueden ocurrir dentro del proceso.
- Explicar el funcionamiento, la aplicación y la importancia de los procedimientos que vienen marcados en el proceso para saber cómo y cuándo utilizarlos, (producto no conforme, acciones correctivas y preventivas, bitácoras de incidencias informáticas)
- Cambios aplicados en el proceso P0802.
- Interacción del proceso P0802 con otros del SGC.

2. En este aspecto se recomienda que el responsable del proceso realice cada mes una supervisión del cumplimiento de las actividades de cada una de las personas involucradas dentro del proceso P0802.
3. Punto 8.2 menciona los documentos relacionados con el proceso; en el análisis de los resultados de las auditorías, se observa que el personal desconoce en qué momento emplear estos documentos de apoyo (acciones correctivas, preventivas o de mejora, y control de servicio o producto no conforme), se sugiere que sean incluidos dentro del programa de capacitación, con el fin de que el personal conozca y le de la debida importancia, para el mejor funcionamiento del proceso P0802.
4. Se sugiere programar una reunión mensual en la cual esté presente el Coordinador del SGC, Auditor Líder, encargados de los procedimientos y equipo auditor; esto con el fin de verificar el seguimiento de estrategias establecidas en las acciones correctivas y preventivas, hasta eliminar la causa raíz de los problemas.
5. Se propone que la ficha de seguimiento sea devuelta cuando falte una firma y fecha de aplicación, ya que sin estos datos no se puede medir el desempeño real del proceso.
6. En el paso 6.3 del proceso P0802, donde se publica la información en el portal NAFIN, en este punto el personal designado para realizar el trámite en los sistemas correspondientes, debe contar con alguna evidencia de que se puede omitir esta actividad o si este paso no es estricta o legalmente necesario, eliminarlo del procedimiento.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9000, N. (2011). *Beneficios de la norma ISO 9001*. Recuperado el noviembre de 7 de 2016, de <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>
- Alcalde, P. (2009). *Calidad* (primera ed.). Madrid, España: Thomson Paraninfo. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, de https://books.google.com.mx/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA114&dq=Instrucciones+de+trabajo.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Instrucciones%20de%20trabajo.&f=false
- Aptiva soluciones. (2015). *Calidad y mejora continua: la gestión innovadora como camino a la excelencia empresarial*. Obtenido de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_calidad_mejora/modulos/MODULO%203%20-%20CALIDAD.pdf
- Armendáriz, J. L. (2010). *Calidad*. España.
- Blanchard, K. (2008). *Obstáculos a la calidad*. Recuperado el 08 de noviembre de 2016, de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49_obstaculos_calidad.html
- Castañeda, G. M. (1999). *Manual de calidad para la pequeña y mediana empresa* (primera ed.). D.F., México: Universidad iberoamericana. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, de https://books.google.com.mx/books?id=alsz_BROyJkC&pg=PA29&dq=manual+de+calidad&hl=es&sa=X&sqi=2&redir_esc=y#v=onepage&q=manual%20de%20calidad&f=false
- Claroline. (2016). *Antecedentes de la calidad*. Obtenido de <http://claroline.ucaribe.edu.mx/claroline/claroline/backends/download.php?url=L21hZXN0cm9zLnBkZg%3D%3D&cidReset=true&cidReq=GA0421>
- Coello, M. G. (2014). Diseño de un modelo basado en indicadores de gestión (Kpi's) para la administración del área de servicio en un taller autorizado; caso de estudio empresa talleres PMIASA. 29-30. (U. d. Posgrado, Ed.) Guayaquil, Ecuador.

- Dankers, C. (2004). *Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales*. México.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (Octava ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Documento intranet/SGC-SCT. (s.f.). *Tramite para el pago de adquisiciones de bienes y/o servicios*. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de [http://colabora.sct.gob.mx/LotusQuickr/calidad/PageLibrary86257B5200626562.nsf/0/29533FBCEC0C339886257FC6007B2CA6/\\$file/P%200802_Proceso_Rev.%200_jun-16.pdf](http://colabora.sct.gob.mx/LotusQuickr/calidad/PageLibrary86257B5200626562.nsf/0/29533FBCEC0C339886257FC6007B2CA6/$file/P%200802_Proceso_Rev.%200_jun-16.pdf)
- Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. (2016). *Quintana Roo - Othón P. Blanco - INAFED*. Recuperado el 24 de octubre de 2016, de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23004a.html>
- Fomento, M. d. (mayo de 2005). *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera*. Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de <http://www.cucsur.udg.mx/SGC/sites/default/files/SGC/Norma/iso90012000.pdf>
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios*. España.
- Gómez, I. (2009). *Auditorías internas según ISO 9001:2008*. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, de <http://hederaconsultores.blogspot.mx/2009/09/auditorias-internas-segun-iso-90012008.html>
- Herrera, M. (mayo de 2008). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una microempresa*. 6-7. (U. veracruzana, Ed.) Xalapa, Veracruz, México.
- Horatiu, S., Bogdan, B., & Razvan, G. (2014). *Las barreras existentes en la implementación de la Gestión Total de Calidad*. Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de <https://translate.google.com.mx/translate?hl=es&sl=en&u=http://steconomic.euoradea.ro/anale/volume/2014/n1/138.pdf&prev=search>

- Instituto Centroamericano de Administración Pública. (2011). "Gestión de la Calidad" Comité de Calidad ONSEC. Costa Rica.
- ISO. (2005). Norma Internacional ISO 9000 Traducción certificada. Suecia.
- Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. 29. (U. Iberoamericana, Ed.) México, D.F.
- Leventer/Group. (2007). *Percepción del servicio en México y Ranking IPSA*. Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de <http://www.leventergroup.com/PDF/PSM-2007.pdf>
- Norma Mexicana. (2015). *Norma mexicana*. Recuperado el 31 de octubre de 2016, de [http://colabora.sct.gob.mx/LotusQuickr/calidad/PageLibrary86257B5200626562.nsf/0/223DF5FCE77CA16C86257B520070EDA7/\\$file/NORMA%20ISO%209001-2015%20REQUISITOS.pdf](http://colabora.sct.gob.mx/LotusQuickr/calidad/PageLibrary86257B5200626562.nsf/0/223DF5FCE77CA16C86257B520070EDA7/$file/NORMA%20ISO%209001-2015%20REQUISITOS.pdf)
- ONNCCE. (octubre de 2009). *Certificación*. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de http://www.imcyc.com/ct2009/may09/publicidad/publicidad_onncce.pdf
- Patrimonio Universitario. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <http://www.patrimonio.umich.mx/SCGISO9001/descargas/sistema-gestion-calidad.pdf>
- Pérez, P. E., & Múnera, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:200) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá, Colombia: Universidad cooperativa de Colombia.
- Platform, O. B. (2012). *ISO*. Recuperado el 7 de noviembre de 2016, de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:ts:17021:-2:ed-1:v1:es>
- Ramírez, C., & Sánchez, M. C. (2006). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO:9001:2000. (U. A. Hidalgo, Ed.) Hidalgo, México. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, de <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Imple>

mentacion%20del%20sistema.pdf

RT Conducción integral. (02 de enero de 2013). Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2008. *RT Conducción integral*, 13.

Salles Sainz Grant Thornton. (2010). *Principios de Gestión*. Recuperado el 07 de noviembre de 2016, de <http://abc-calidad.blogspot.mx/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

Schiantarell, M. (24 de marzo de 2015). *Etapas para la implementación del sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <http://es.slideshare.net/MarcelaAlejandra4/etapas-para-implementar-un-sistema-de-gestin-de-calidad>

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (25 de marzo de 2014). *Portal SCT*. Recuperado el 24 de octubre de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/despliega-noticias/article/quienes-somos-y-lo-que-hacemos/>

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (08 de diciembre de 2015). *Centros SCT*. Recuperado el 24 de octubre de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/centros-sct/>

Secretaría de Relaciones Exteriores. (2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, de http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Sistemas y Calidad Total. com. (mayo de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad historia y definición*. Recuperado el 08 de noviembre de 2016, de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Solórzano, G., & Aceves, J. N. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli*, 9-10.

Stephen, N. (2006). *Planificación y control de la producción*. D.F., México: Pearson.

Unzueta, E. (abril de 2011). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000*. Recuperado el 08 de noviembre de 2016, de <https://sites.google.com/a/cetys.net/sistemas-de-gestion-de-calidad->

iso9000/home/historia-de-iso900

Ureña, A. E. (junio de 1998). *Gestión Estratégica de la Calidad*. 54. (U. d. Málaga, Ed.) Málaga, España.

Valdés, R. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de http://depa.fquim.unam.mx/amyd/archivero/ISO900120082010_10113.pdf

GLOSARIO

Palabra / término	Definición
Adquisición	Acto mediante el cual se obtiene la propiedad de un bien.
CLC (Cuenta por Liquidar Certificada)	Documento que emite la Dependencia a favor de un beneficiario mediante el cual se tramitan los pagos a través de la TESOFE de las operaciones con cargo al Presupuesto de Egresos.
Contrato Simplificado	Acuerdo escrito mediante el cual las partes involucradas (Dependencia y Prestador de Servicios), se obliga a cumplir las condiciones plasmadas en el mismo.
Documentación soporte	Factura original, pedido u orden de trabajo y ficha de seguimiento.
Orden de Trabajo.	Acuerdo mediante el cual se formalizan las condiciones derivadas del procedimiento de adjudicación entre la Secretaria y aquellas personas físicas o morales a las que se les adjudicará la prestación de un servicio.
Pedido.	Acuerdo mediante el cual se formalizan las condiciones derivadas del procedimiento de adjudicación entre la Secretaria y aquellas personas físicas o morales a las que se es adjudicará el suministro de bienes.
PET	Programa de Empleo Temporal
Programa de Cadenas Productivas	Mecanismo que utilizando la tecnología informática, permite acceder al factoraje y descuento electrónico de forma inmediata y con una cobertura nacional. Convenio SCT-

	NAFIN
Proveedor	Persona física o moral, que conforme a un contrato celebrado con la Secretaria, se obliga a suministrar bienes o servicios considerados en las condiciones pactadas.
S.IA (Sistema Integral de Administración)	Sistema de registro electrónico de operaciones presupuestarias de adquisiciones de Bienes y/o Servicios.
S.I.A.F.F. (Sistema Integral de Administración Financiera Federal)	Sistema de registro electrónico de CLC(s) para pago de compromisos que se realizará exclusivamente a través de la TESOFE mediante depósitos bancarios en cuenta del beneficiario.
SICOP (Sistema de Contabilidad y Presupuesto)-	Sistema de registro electrónico de control presupuestario.
