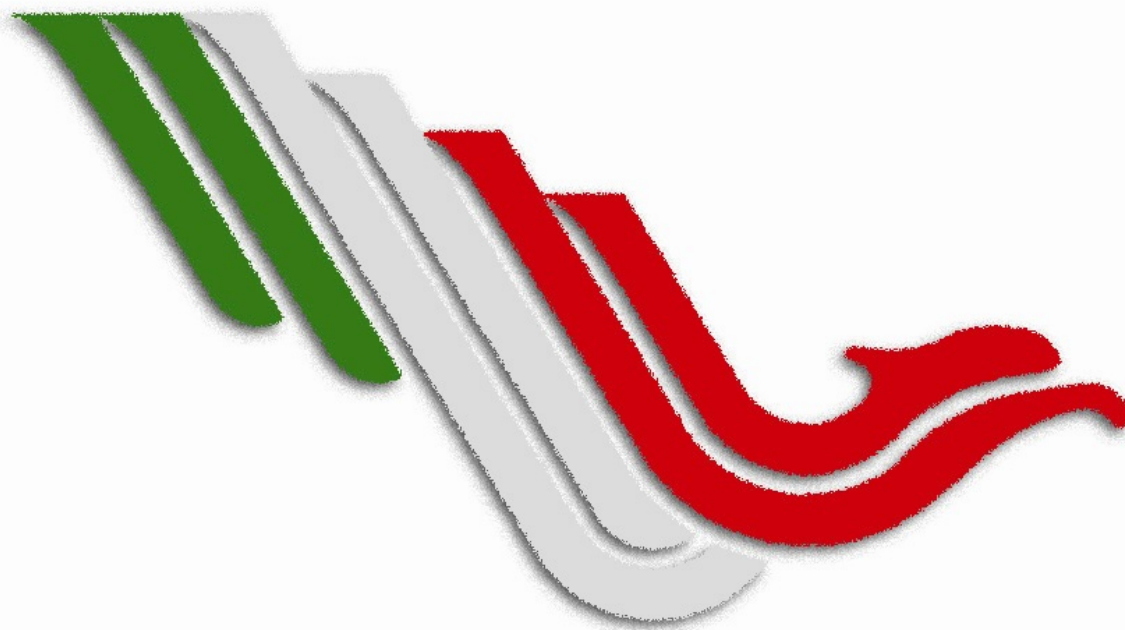




Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Autorizado por
Lic. Francisco Javier Montes Pérez Gerente de Innovación Gubernamental Lic. José Mario Morales Tayavas Subgerente de Desarrollo del Capital Humano	Lic. Eduardo Ruiz Trillo Subdirector de Recursos Humanos e Innovación Gubernamental	Ing. Alfredo Amezcua Alcaraz Director de Administración y Finanzas	Lic. Manuel Zubiría Maqueo Director General

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Control de Cambios

Versión anterior	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha del cambio	Versión actual
08	1. En el índice, en el punto 8.1 se cambia la palabra "Planificación" por la palabra "Generales" 2. Creación del "Anexo C" en el cual se establece el Alcance se incluye "y particularidades aplicadas en el Conexo Industrial" del Sistema de Gestión de la Calidad de CAPUFE. 3. En el apartado 1.1 se elimina la palabra ambiental del último párrafo 4. En el apartado 1.2 de la tabla de historia en la línea 6 se incluyó "Con la finalidad de la creación del Conexo Industrial en 1964" 5. En el apartado 3.1 y 3.2 se incluye la leyenda "Para el Conexo Industrial la política de calidad esta establecida dentro del anexo C". 6. En el apartado 3.2 se incluye la leyenda "Para el Conexo Industrial los objetivos de calidad están establecidos dentro del anexo C" 7. En el apartado 3.3. se incluye en el último párrafo "Para el Conexo Industrial el Diagrama de Interacción de Procesos se encuentra en el anexo "C" 8. En el apartado 4.1.1. en el primer párrafo se incluye "copia oficial esta en la Intranet se pueden imprimir copias para dar información a todos los empleados y personal general, dichas copias en papel no son oficiales , no llevarán el sello de copia controlada" 9. En el 4.2.1. Se incluye las palabras "Procedimientos Generales en el último inciso de los Manuales Procedimientos Generales" 10. En el párrafo del asterisco se cambio de jefe de departamento a Titular de área 11. En el apartado 4.2.3. en el último párrafo se incluye "exclusivamente por el Gerente de Innovación Gubernamental" 12. En el apartado 5.1 en el primer párrafo se incluye "matriz de responsabilidades", "tanto del Comité de Calidad y Subcomités de Calidad" 13. En el apartado 5.1 en el segundo	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	27/09/04	09

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	párrafo se incluye la palabra “Gestión” 14. En el apartado 5.2 en el primer párrafo se incluyen las palabras “Tanto” y “como los Subcomités de Calidad” 15. En el apartado 5.3 se hace referencia a la Política de Calidad del Conexo Industrial en el anexo C, donde compete al Subcomité de Calidad asegurarse: a) Es adecuada al propósito de la organización; b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad; d) Es comunicada mediante la difusión del Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental a las diferentes áreas y el Noticonexo; y es entendida a través de los cursos de capacitación que se imparten al personal; e) Es revisada en las reuniones semestrales que realiza el Comité de Calidad 16. En el apartado 5.4.1 del primer párrafo se incluyen las palabras “Tanto” y “como los Subcomités de Calidad” 17. En el apartado 5.5.1 del primer párrafo se incluyen las palabras “Tanto” y “como los Subcomités de Calidad” 18. En el apartado 5.5.3 del primer párrafo se incluyen las palabras “Tanto”, “como los Subcomités de Calidad” y “con base a la confirmación del mensaje recibido” 19. En el apartado 5.5.3 se cambia el último de los conceptos palomeados “Etcétera” por “Otros medios” 20. En el apartado 5.6.1 se incluye en el último párrafo “Los Subcomités de Calidad con relación a los subcomités de Calidad remitirse al anexo B” 21. En el apartado 5.6.2 en el segundo párrafo se cambia la palabra “Gerencias” por “áreas” 22. En el inciso C del segundo párrafo del apartado 5.6.2 se cambia la palabra “Departamento” por “área” 23. En el apartado 6.1 se cambia la palabra “Gerencias” por “áreas” 24. En el apartado 6.2.2 del inciso a) se incluye “los Superintendentes de Recursos Humanos reportan semanal y mensualmente a las Oficinas Centrales			
--	---	--	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	los avances de los cursos impartidos" 25. En el apartado 6.2.2 del inciso b) se cambia la nomenclatura "Departamento de Capacitación y Desarrollo" por Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano" 26. En el inciso d) del apartado 6.2.2 se cambia la palabra "los Departamentos" por "las áreas" 27. Se cambia la leyenda "descrito en Diagrama de Interacción de Procesos correspondiente" por "en los Manuales de Procedimientos Específicos o Institucionales de las áreas certificadas y en vías de certificación" en el segundo párrafo del apartado 6.3 28. En el inciso a) del apartado 7.1 se incluyo la leyenda "y en el anexo C del Conexo Industrial" 29. En el apartado 7.2.1 se incluyo la leyenda "Para el Conexo Industrial la determinación de los requisitos relacionados con el producto es a través de la Subgerencia de Distribución", así como la ampliación de los incisos; "e) Los requisitos implícitos por el cliente en el requerimiento del producto a comprar incluyendo los requisitos para las actividades de entrega" "f) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para su uso especificado previsto cuando es conocido" "g) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto" 30. Se incluyo la palabra "Y panteones" en el tercer párrafo del apartado 7.2.2 31. Se cambio la palabra "Departamento" por "área" en el inciso c) del apartado 7.2.3 32. en el apartado 7.4.1 se incluyo la leyenda "y para el Conexo Industrial, delegaciones regionales y gerencias de tramo con las superintendencias de recursos", así como "Conexo Industrial, delegaciones regionales y gerencias de tramo" 33. En el apartado 7.4.1 en el segundo párrafo se amplio la responsabilidad de las áreas El Departamento de Adquisiciones "o Superintendencias de Recursos Materiales" 34. En la primera viñeta del apartado 7.4.1 se cambia la palabra "la organización" por "las áreas" 35. En la segunda viñeta del apartado 7.4.1 se incluyo la leyenda "en las bases de licitación pública e invitación a cuando			
--	--	--	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	menos tres personas y en el dictamen correspondiente de adjudicación directa” 36. En la tercera viñeta del apartado 7.4.1 se sustituyo la frase “de acuerdo a la sección 4.2.4 de este manual” por “fallo técnico” 37. Al final del tercer párrafo del apartado 7.4.1 se incluyo “o Superintendencias de Recursos Materiales” 38. En la cuarta viñeta del apartado 7.4.1 se agrego la palabra “o área” 39. En la quinta viñeta del apartado 7.4.1 se incluyo “que estableció en la solicitud de pedido y contra la factura correspondiente” 40. En el cuarto párrafo del apartado 7.4.1 se incluyo “Conexo Industrial, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo” 41. En la primera viñeta del quinto párrafo se incluyo “de licitación y anexos” y “para el Conexo Industrial los registros no están codificado” 42. En el último párrafo del apartado 7.4.1 se incluyo “La reevaluación del proveedor se excluye ver anexo A” 43. En la primera viñeta del apartado 7.4.2 se agrego “para Conexo Industrial” se utiliza solicitud de pedido SIAC transacción ME51” 44. Después de la tercera viñeta del apartado 7.4.2 se incluyo la leyenda “La codificación de los registros no aplican para el Conexo Industrial” 45. En la parte final del cuarto párrafo se incluyo la leyenda “y para Superintendencias de Recursos Materiales ver el procedimientos del módulo de recursos materiales SIAC” 46. Se incluyo la leyenda “Conexo Industrial, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramos” en el primer y segundo párrafo del apartado 7.4.3 47. En el apartado 7.5.4 se hace un cambio casi total, definiendo dicho aparatado “Para el Conexo Industrial se cuenta con las Bases Generales para la Administración y Baja de Bienes Muebles en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para el almacenamiento, y preservación del producto, además se cuenta con los procedimientos específicos de almacenes en donde se indica la manipulación” y agregando la definición “El embalaje			
--	--	--	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	queda excluido para el Conexo Industrial” 48. Se define el apartado 7.6 “Para Oficinas Centrales”, así como “El Conexo Industrial cuenta con una lista del equipo de medición utilizada en el proceso de fabricación para determinar la conformidad del producto con los requisitos del cliente. El Conexo Industrial establece los mecanismos necesarios para asegurar que el seguimiento y la medición se realizan de una manera coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad, se asegura también de la validez de los resultados a través de: a) La calibración de los equipos a intervalos especificados dicha verificación se lleva a cabo a través de laboratorios externos certificados, los cuales utilizan patrones de medición trazables a patrón de medición nacional o internacional b) Se ajusta o reajustan según sea necesario c) Se identifican para determinar su estado de calibración de acuerdo al programa de calibración d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar sus resultados e) Se protegen contra daños o deterioros durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento f) Durante la calibración se cuentan con los registros correspondientes que dan evidencia de su calibración” 49. Se sustituye el concepto 8.1 “Planificación” por “Generalidades” 50. En el primer párrafo del apartado 8.1 se agrega la leyenda “para el Conexo Industrial, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramos” 51. Se invierte el apartado 8.2 “Medición y Seguimiento” por “Seguimiento y Medición” 52. En el apartado 8.2.1, en el primer párrafo se cambia la palabra “Departamento” por la palabra “área” 53. En la parte final del segundo párrafo del apartado 8.2.1 se cambia la palabra “Planes de Calidad” por la palabra “Diagramas de Interacción de Procesos” 54. Se agrega el último párrafo “Como una de las formas de determinar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el Conexo Industrial, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto al cumplimiento de sus			
--	---	--	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	requisitos. Para lo cual el Conexo Industrial utiliza el cuestionario “Evaluación de Clientes”, así como la “Cuantificación de Puntaje” en donde se declara el objetivo a alcanzar y se toman las acciones correctivas necesarias cuando aplique”, en el apartado 8.2.1 55. En el quinto párrafo del apartado 8.2.2 se sustituye la palabra “de la Dirección” por la palabra “del área”, así como la palabra “Coordinador de Auditorías” por la palabra “Coordinador de Calidad” 56. Se incluye la leyenda “Para el Conexo Industrial los indicadores de medición de productividad están establecidos dentro del anexo C” en la parte final del apartado 8.2.3 57. en el segundo párrafo del apartado 8.2.4 se cambia el concepto “ el Plan de Calidad (PC 41-1)” por el concepto “los Diagramas de Interacción de Procesos” 58. En el tercer párrafo se cambia la definición “Plan de Calidad (PC 41-1)” por la definición “Diagrama de Interacción de Procesos, para el Conexo Industrial se contempla dentro de los Manuales Específicos” 59. En el apartado 8.5.1 se amplía la referencia que esta en el primer paréntesis, incluyendo la frase “, así como el anexo C para el Conexo Industrial” 60. Se agrega la palabra “Subcomités de Calidad” en la parte final del apartado 8.5.1 61. En el último párrafo del apartado 8.5.2 se incluyen las palabras “acciones correctivas” y se elimina la definición “tiene diferenciado una acción correctiva de una corrección. La primera aplica” 62. En el apartado 7.6 del anexo A, se agrego en el último párrafo la leyenda “del punto del 7.6 de la norma ISO 9001:2000.” 63. Se incluyeron los dos párrafos con asteriscos “*En subcomités de calidad los suplentes tienen derecho a voz y voto solo en caso de que no esté presente el titular del cargo, de estar presente el titular únicamente tendrán (los suplentes) derecho a voz” y “**subcomités de calidad, en su creación el derecho del prosecretario puede ser limitado únicamente a voz” de los Lineamientos para la integración y operación del Comité de Calidad y Subcomités de Calidad del anexo B 64. En la primer viñeta de <i>Las Funciones de los Subcomités de Calidad</i> del anexo B, se			
--	---	--	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	agrego la palabra "Gestión" 65. En la penúltima viñeta del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del anexo C, se agrego la definición entre paréntesis "(vinílicas, esmaltes alquidáticos, tránsito base agua y tránsito base solvente)" 66. En la última viñeta del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del anexo C, se agrego la definición entre paréntesis "(catiónicas de rompimiento rápido, medio, lento y superestable y aniónicas de rompimiento superestable)" 67. Se agrego en el anexo C la definición de "Política de calidad del Conexo Industrial En el Conexo Industrial proporcionamos productos (fabricación de pinturas, vinílicas, esmalte alquidáticos y señalamiento de tránsito en base solvente y base agua), así como emulsiones asfálticas (catiónicas de rompimiento rápido, medio, lento y superestable y aniónicas de rompimiento superestable) de la más alta calidad, en beneficio de nuestros clientes, lo que contribuye al desarrollo del país. Mejorando continuamente nuestros productos, así como la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad, basado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000;ISO-9001:2000." 68. Se agrego en el anexo C la definición de "Objetivos de calidad del Conexo Industrial • Obtener la certificación de ISO 9001:2000, NMX-CC-9001-INMC-2000, para los procesos sustantivos "Fabricación de pintura" y "Fabricación de emulsiones asfálticas", en el año 2004. • Obtener la certificación de ISO 14001:1996 para el proceso sustantivo "Sistema de Gestión Ambiental" en el año 2004. • Satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumplimiento en un 60% sus expectativas al final del 2004, con base en las normas y especificaciones relativas a los productos que fabricamos. 69. Se agrego en el anexo C el apartado 3.3 el "Alcance" mediante el "Diagrama de Interacción de los Procesos del Conexo Industrial" 70. Se agrego el apartado "8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos Utilización de capacidad teórica instalada de la plantas	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano		
--	---	---	--	--

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	▪ Pintura 70% mínimo (gráfico) ▪ Emulsiones a un 100% de la solicitud de emulsión a producción (gráfico) ▪ Cero rechazos externos (gráfico) Indicador de compras ▪ Cero faltante de materia prima (gráfico) Indicador de mantenimiento ▪ Tiempos muertos 10% en promedio mensual sobre jornada laboral (gráfico) en el anexo C 71. Se agrega al numeral 6.3, lo relativo al área de Informática. 72. Se amplía el alcance del sistema con el proceso de Servicio de Seguridad de la Información a Nivel Perimetral. 73. Se modifico el diagrama de Interacción de Procesos del Conexo Industrial, en el Anexo C.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	01/10/2004	10
10	1. Se incluyó la descripción del sistema de gestión ambiental de aplicación en el Conexo Industrial en el Anexo C.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	22/11/04	11
11	1. Se actualizó la política ambiental, los objetivos y metas ambientales ya no se encuentran dentro del Manual, sino que se estableció su conexión con el ITECI-431-0-1 "Instructivo para determinar aspectos, objetivos, metas y programas ambientales"	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	08/12/04	12
12	Cambian los Objetivos de Calidad del Conexo Industrial, antes decía: "Obtener la certificación de ISO 9001:2000, NMX-CC-9001-IMNC-2000, para los procesos sustantivos "Conexo Industrial" y "Fabricación de emulsiones asfálticas", en el año 2004. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumplimiento en un 60% sus expectativas al final del 2004, con base en las normas y especificaciones relativas a los productos que fabricamos." Ahora debe decir "Satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumplimiento mínimo en un 70% sus expectativas en el 2005, con base en las normas y especificaciones relativas a los productos que fabricamos". Y el otro dice Otorgar un nivel de servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mínimo en un 70% en el año 2005".	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13
12	En el punto 4.1.1 se hace la aclaración del control de las copias controladas de los	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	Manuales de Calidad y Generales remitiéndose al punto 5.4.1 del MPG 423			
12	Se realizó la justificación para el punto 7.6 de las exclusiones del anexo A.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13
12	En el punto 7.5.5 se incluyó "Para el caso del Conexo Industrial, si aplica debido a que se realizan productos". Debido a que no estaba considerado.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13
12	En el punto 5.1, se quitan las funciones del comité de calidad y se agregan en el anexo B, y queda de la siguiente manera "Las funciones del Comité de Calidad están establecidas en el anexo B del presente manual".	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13
12	Se modifican los indicadores de medición del objetivo No 2 y quedan de la siguiente manera "Cada área debe generar Indicadores de eficacia de sus procesos". "Cada área debe generar Indicadores de eficiencia de sus procesos".	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/04/05	13
13	Se amplía el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el anexo C por lo que corresponde al Proceso de Atención Médica Prehospitalaria y Servicios Preventivos de los Servicios Médicos de Compostela, adscritos a la Delegación IX, Zona Occidente; Servicio Médico Orizaba, adscrito a la Delegación VII, Zona Golfo y Servicio Médico Tlalpan y la Pera, adscrito a la Delegación IV, Zona Centro Sur.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	13/07/05	14
14	Se cambia la denominación de Conexo Industrial por Planta de Pinturas y Emulsiones; se determina dejar en el anexo "C" lo referente al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y se crea el anexo "D" para la Planta de Pinturas y Emulsiones.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/08/05	15
14	Se elimina el Diagrama de Interacción de Procesos que correspondía al Conexo Industrial ahora Planta de Pinturas y Emulsiones.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/08/05	15
15	Se cambia el nombre del Manual de Gestión de la Calidad por Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental y por lo tanto la nomenclatura.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/09/05	16
15	Se cambio el nombre del Comité de Calidad a Comité de Calidad y Ambiental.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/09/05	16

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

15	Se Modifica la Política de Calidad y Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones, así como la nomenclatura de los procedimientos específicos. -anexo D -	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/09/05	16
15	Se Modifica el punto 4.2.1. En el sentido de que siempre deberá existir un documento original con las firmas correspondientes de elaboración, revisión y autorización	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	15/09/05	16
16	Se amplía el alcance en el anexo C, incluyendo los procesos de la Delegación Regional IX, Guadalajara, Jalisco.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	06/06/06	17
17	Se actualizó el anexo D, y se amplio el alcance en el anexo C.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	25/07/06	18
18	Se actualizó el anexo D desintegrando los objetivos de calidad, diagrama de interacción de la Planta de pinturas y Emulsiones.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/09/06	19
18	Se actualizó el punto 3.1, unificando la política de calidad institucional con la política de calidad de la Planta de Pinturas y Emulsiones, ambas bajo la Norma ISO 9001:2000.	Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano	11/09/06	19
19	Se eliminó el Organigrama de la Planta de Pinturas y Emulsiones del anexo D. Se corrigió el alcance de las Delegaciones II y IX, en el proceso de adjudicación Directa, quedando finalmente como Compra Directa. Se agregó el alcance de la Delegación VIII.	Subgerencia de Capacitación y Calidad	08/12/06	20

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Contenido	Índice	Página
1. Introducción	-----	14
1.1 Normas internacionales ISO 9000 e ISO 14000	-----	14
1.2 Antecedentes	-----	14
1.3 Combate a la corrupción	-----	16
1.4 Organigrama	-----	18
2. Aspectos Generales	-----	18
2.1 Misión	-----	18
2.2 Visión	-----	18
2.3 Objetivos Institucionales	-----	18
2.4 Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE	-----	19
3. Política, Objetivos y Alcance	-----	19
3.1 Política de Calidad	-----	20
3.2 Objetivos de Calidad	-----	20
3.3 Alcance	-----	20
3.4 Exclusiones	-----	21
4. Sistema de Gestión de la Calidad	-----	21
4.1 Objetivo	-----	21
4.1.1 Requisitos Generales	-----	21
4.2 Requisitos de la documentación	-----	23
4.2.1 Generalidades	-----	23
4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental	-----	24
4.2.3 Control de Documentos	-----	24
4.2.4 Control de Registros	-----	24
5. Responsabilidad de la Dirección	-----	25
5.1 Compromiso de la Alta Dirección	-----	25
5.2 Enfoque al cliente	-----	25
5.3 Política de la Calidad	-----	26
5.4 Planeación	-----	26
5.4.1 Objetivos de Calidad	-----	26
5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad	-----	26
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	-----	26
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	-----	26
5.5.2 Representante de la Dirección	-----	27
5.5.3 Comunicación interna	-----	27
5.6 Revisión por la Dirección	-----	27
5.6.1 Generalidades	-----	27
5.6.2 Información para la revisión	-----	27
5.6.3 Resultados de la revisión	-----	28
6. Gestión de recursos	-----	28
6.1 Suministro de recursos	-----	28
6.2 Recursos Humanos	-----	29
6.2.1 Generalidades	-----	29
6.2.2 Competencia, sensibilización y capacitación	-----	29
6.3 Infraestructura	-----	29
6.4 Ambiente de trabajo	-----	30
7. Realización del producto	-----	30
7.1 Planeación de la realización del producto	-----	31
7.2 Procesos relacionados con los clientes	-----	31
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	-----	31
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	-----	32
7.2.3 Comunicación con el cliente	-----	32
7.3 Diseño y Desarrollo	-----	32
7.4 Compras	-----	32
7.4.1 Proceso de compras	-----	33
7.4.2 Información de las compras	-----	34
7.4.3 Verificación de los servicios y los productos comprados	-----	34
7.5 Producción y prestación del producto	-----	34
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	-----	34

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del producto.	34
7.5.3 Identificación y trazabilidad	34
7.5.4 Propiedad del cliente	35
7.5.5 Preservación del producto	35
7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento	35
8. Medición, análisis y mejora	35
8.1 Generales	38
8.2 Seguimiento y Medición	36
8.2.1 Satisfacción del cliente	36
8.2.2 Auditoría Interna	36
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	37
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	37
8.3 Control del producto no conforme	37
8.4 Análisis de datos	38
8.5 Mejora	38
8.5.1 Mejora Continua	38
8.5.2 Acción Correctiva	39
8.5.3 Acción Preventiva	39
Anexo A "Exclusiones al sistema de gestión de la calidad y ambiental"	40
Anexo B "Lineamientos para la integración y operación del Comité de Calidad y Ambiental, Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental"	42
Anexo C "Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad"	45
Anexo D "Sistema de Gestión Ambiental de La Planta de Pinturas y Emulsiones"	48
Anexo D "Política Ambiental "	49
Anexo D "Objetivos, metas y Programas"	50

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Normas Internacionales ISO 9000

El conjunto de normas ISO 9000 en su versión 2000, es un requisito indispensable para promover productos de calidad en el ámbito nacional e internacional, razón por la que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) ha decidido diseñar, desarrollar, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, que garantice la calidad de sus productos y la satisfacción de los clientes.

De igual manera, se tiene un compromiso con la sociedad en general, por lo que se ha tomado como decisión estratégica la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (de acuerdo a la Norma ISO 14001) en la Planta de Pinturas y Emulsiones, donde se lleva a cabo la fabricación de pinturas y emulsiones asfálticas.

Logrando de esta manera que todos nuestros recursos técnicos, administrativos y humanos, estén bajo control y nos permitan prevenir y corregir eficaz y eficientemente las no conformidades de la gestión de la calidad y ambiental en forma planificada y sistemática.

De esta manera, mediante la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua, afianzaremos la confiabilidad, permanencia y crecimiento continuo de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, a quien en lo sucesivo referiremos como **CAPUFE** para efecto del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Normas Internacionales ISO 14000

ISO 14000 involucra a una serie de normas genéricas desarrolladas por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), que suministra administración de negocios con la estructura para administrar el impacto ambiental. Las normas incluyen el sistema de administración básica, auditoría, evaluación de desempeño, etiquetado y evaluación del ciclo de vida. Todas las normas excepto ISO 14001 son normas de lineamientos.

ISO 14001 es una norma de sistemas de administración ambiental desarrollada a través de un laborioso proceso de consenso internacional basado en la experiencia industrial con los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA). Comparable con la norma de sistemas de calidad ISO 9001, es comprensible y contiene elementos principales para administrar las actividades y procesos de la compañía para identificar y controlar efectos ambientales. La norma ISO 14001 es usada en industrias de proceso o manufactura, puede también ser aplicada a servicios tales como construcción, arquitectura e ingeniería. Esta norma esencialmente requiere que una compañía establezca o estipule qué hace en administración ambiental y haga lo que establezca o estipule, tomando como base el marco legal vigente en el país de residencia.

1.2 Antecedentes

Las autopistas y puentes de cuota han sido factor fundamental en el desarrollo económico, político, social y cultural de México durante los últimos 50 años, han permitido la creación de infraestructuras importantes (educativa, hidráulica, agrícola, urbana y de salud), a la vez que han integrado y comunicado a diversas zonas y regiones de la República.

En México, al igual que en otros países que cuentan con sistemas de carreteras, puentes y túneles de cuota de altas especificaciones, los **beneficios** que éstos han aportado a las sociedades a las que sirven son evidentes, al ofrecer a los usuarios ahorros en tiempos de recorrido, consumo de combustibles y desgastes de vehículos, a los que se suman más y mejores servicios que se manifiestan en comodidad, eficiencia y seguridad en sus traslados.

Actualmente CAPUFE se ha consolidado operativa y financieramente, por lo que ha recibido para su administración las autopistas de la red adscrita al Fideicomiso de Apoyo para el Rescate de Autopistas Concesionadas (FARAC). Estas vías, sumadas a nuevos tramos y ampliaciones, han permitido crecer poco más de tres veces en responsabilidades y extensión de la red de autopistas bajo su cuidado.

Breve semblanza de nuestra historia:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

1949	Se crea como empresa subsidiaria de Nacional Financiera, la "Compañía Constructora del Sur, S.A. de C.V.", para construir carreteras de altas especificaciones.
1952	Se inauguran las primeras dos carreteras de cuota del país: México-Cuernavaca y Amacuzac-Iguala, y su administración y operación se encomiendan a la misma compañía que las construyó.
1956	La empresa cambia de nombre a "Caminos Federales de Ingresos S.A. de C.V."
1958	Se crea el Organismo Público Federal Descentralizado del Gobierno Federal "Caminos Federales de Ingresos", adscrito a la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, de la que el primer Presidente del Consejo de Administración fue el Subsecretario de Obras Públicas.
1959	La Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas (SCOP) se transforma en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y se crea la de Obras Públicas (SOP) a la que se asigna el Organismo y preside su consejo. Se crea el Organismo Público Federal Descentralizado "Caminos y Puentes Federales de Ingresos".
1963	El Organismo modifica objetivos y cambia de denominación a "Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos". Con la finalidad de la creación del Conexos Industrial en 1964.
1977	El Organismo CAPUFE, se adscribe al sector Comunicaciones y Transportes, cuyo titular preside el Consejo de Administración.
1983	La Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas (SAHOP) se transforma en Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (SEDUE), con nuevas atribuciones, y las obras públicas se transfieren a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).
1985	Se publica el decreto por el que se reestructura la organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado "Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos". Se trasladan a Cuernavaca, Morelos, las oficinas centrales de CAPUFE, que estaban en la Ciudad de México.
1986	Se publica la Ley de Entidades Paraestatales. Por acuerdo de coordinación, las Juntas Locales de Caminos inician su desincorporación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a los Gobiernos de los Estados, por cesión del Gobierno Federal.
1987	Por acuerdo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de Programación y Presupuesto y, de Hacienda y Crédito Público, las carreteras de cuota cuya construcción puede ser financiada sin recursos federales, serán canalizadas a fideicomisos privados constituidos por el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos como institución fiduciaria, previo otorgamiento de la concesión para la primera de las dependencias y que la operación y mantenimiento de las vías de cuota, serán encargadas a "Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos".
1989	El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos celebró con CAPUFE tres contratos de prestación de servicios para la administración, operación, mantenimiento, conservación, reconstrucción y las obras que se consideren faltantes, en las instalaciones carreteras concesionadas siguientes: a) El tramo Acatlán-Atenquique en el Estado de Jalisco, b) El tramo de la carretera de cuota Tepic-entronque San Blas del Estado de Nayarit; y c) El tramo de carretera de cuota San Juanico, Estado de México a Maravatío.
1990	Con la autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de Programación y Presupuesto y, Hacienda y Crédito Público, Caminos y Puentes inició la aportación económica al Programa de Carreteras Concesionadas para mejorar la vialidad financiera de distintos proyectos carreteros privados. Banca Serfín, S.A. y PROMOFONT, S.A. de C.V. celebraron un contrato de prestación de servicios con CAPUFE para que opere, administre, conserve y reconstruya a título oneroso la parte mexicana del puente internacional de cuota concesionado Zaragoza-Ysleta, ubicado en Zaragoza, Chih. El gobierno del Estado de Sinaloa celebró con CAPUFE un contrato de prestaciones de servicios para que se encargue a título oneroso de administrar, operar, conservar y reconstruir la autopista estatal de cuota concesionada "Benito Juárez", entre Culiacán y Las Brisas, Sin.
1992	El Gobierno del Estado de Tamaulipas celebró con CAPUFE un contrato de prestación de servicios de operación y mantenimiento menor, de la parte mexicana del puente internacional de cuota concesionado "Lucio Blanco-Los Indios" (Libre Comercio) y su camino de acceso. CAPUFE lleva a cabo la administración y operación del puente San Miguel de cuota, de conformidad al contrato de prestación de servicios celebrado con el Gobierno del Estado de Sinaloa, titular de la concesión. Entra en servicio el puente internacional de cuota concesionado "Libre Comercio", operado y mantenido por CAPUFE. Se ponen en vigor las primeras condiciones generales de trabajo del organismo, autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
1993	Se establece en el Banco Mexicano, S.A. un fideicomiso de administración e inversión, para

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

	proporcionar personal que permita atender las autopistas concesionadas que opera CAPUFE, mediante contrato suscrito por los titulares del Banco y de CAPUFE (6 de agosto) y se instala el comité técnico. El consejo de administración, a propuesta del director general del organismo, aprobó la nueva estructura básica y una nueva distribución territorial de las actividades de CAPUFE, en 10 regiones.
1994	Se dictamina favorablemente la estructura orgánica del organismo por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y su aplicación deberá efectuarse con base en el dictamen, organigramas y "cuadros comparativos de unidades administrativas y puestos homólogos consignados en la estructura orgánica y el presupuesto autorizado por el órgano de gobierno de la entidad para 1994". Se formalizó la entrega del Puente Tuxpan, de CAPUFE a la fiduciaria del Fideicomiso F/3728 y actualmente lo opera, administra y conserva el organismo, según contrato de prestación de servicios. Se publica el "Estatuto Orgánico" del organismo, el primero en sus 36 años de vida institucional. La supercarretera Cuacnopalan-Tehuacán-Oaxaca, fue entregada a CAPUFE para su operación, administración y mantenimiento. Se formaliza el contrato de prestación de servicios de la parte mexicana del puente internacional de cuota Reynosa-Pharr, concesionado al Gobierno del Estado de Tamaulipas, por el cual CAPUFE llevará a cabo la operación, administración y mantenimiento menor.
1995	Se publica en el Diario Oficial de la Federación el decreto que adiciona el diverso por el que se reestructura la organización y funcionamiento del organismo público descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
1996	Entrega el Centro SCT de Chiapas a CAPUFE el tramo de cuota de la carretera Arriaga-Huixtla del Km 46+000 al 253+370, incluidos los libramientos de Tonalá y Huixtla. (21 de noviembre)
1997	La SCT entregó a CAPUFE el tramo libramiento San Martín Texmelucan de la carretera libramiento norte del Valle de México, para su operación, administración y conservación.
1998	CAPUFE recibe de BANOBRAS la transferencia de 23 concesiones rescatadas para su operación, conservación y mantenimiento mayor y menor.

1.3 Combate a la Corrupción

Uno de los propósitos de la actual Administración Pública Federal, dentro del marco constitucional y legal que rige la actuación de los servidores públicos, es prever el cumplimiento de las obligaciones en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, por lo que la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo atenta a estas acciones, emitió el Acuerdo por el que se crea en la Administración Pública Federal (Diario Oficial de la Federación del 4 de diciembre de 2000) la:

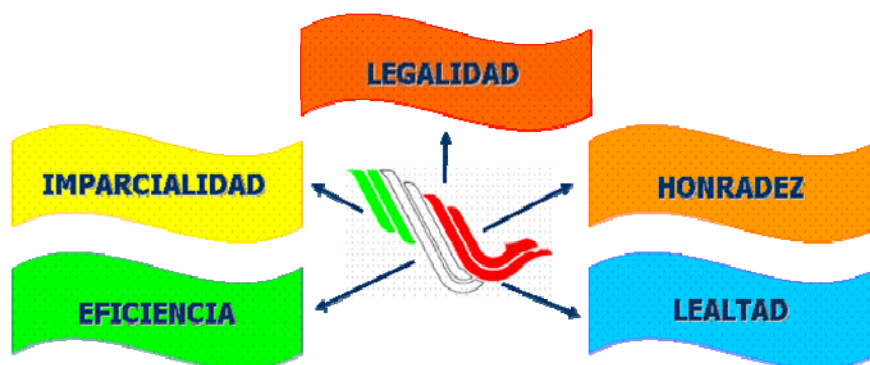
Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción

La información disponible en el ámbito internacional, ubica a México en el último tercio de los países que se perciben más corruptos, por tal motivo, el Ejecutivo Federal ha establecido como prioridad dar mayor transparencia a la gestión pública y combatir con decisión la corrupción y la impunidad. En este propósito nacional se requiere la suma de esfuerzos de todas las partes que conforman el tejido social.

En virtud de que el combate a la corrupción de las acciones, instrumentado para lograr la transparencia en la gestión pública y hacer efectivo el derecho de los ciudadanos de ser informados por sus autoridades, requiere de la actuación coordinada de todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en este Descentralizado se crea el "Comité para la Transparencia y Combate a la Corrupción en CAPUFE".

Como un órgano colegiado, el Comité para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en CAPUFE establecerá los lineamientos necesarios de actuación con el fin de vigilar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la *Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (Actualmente Secretaria de la Función Pública)*, para salvaguardar la:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

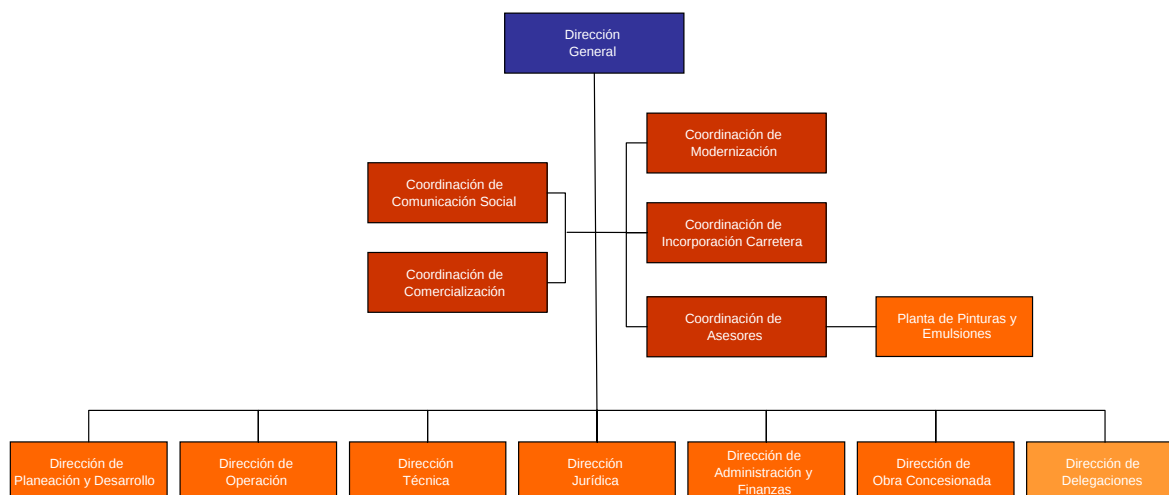


La integración del Comité para la Transparencia y el Combate a la Corrupción se describe en la siguiente tabla:

PUESTO	CARGO	DERECHO
Presidente	Director General	A VOZ Y VOTO
Secretario Ejecutivo y Presidente Suplente	Director de Administración y Finanzas	A VOZ Y VOTO
Secretario Técnico	Coordinador de Seguimiento y Supervisión	A VOZ
Vocales	Director de Planeación y Desarrollo Director de Operación Director Técnico Director de Obra Concesionada Coordinador de Comunicación Social Coordinador de Modernización Coordinador de Comercialización Coordinador de Incorporación Carretera Coordinador de Delegaciones	A VOZ Y VOTO
Asesores	Contralor Interno en Capufe Director Jurídico	A VOZ
Invitados	Representante de S.C.T. Representante de la SFP Los servidores públicos que por la naturaleza de las acciones que se sometan serán convocados a pleno.	A VOZ

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

1.4 Organigrama



- Cada área que por sus necesidades así lo requiera, contara con su propio organigrama.

2 ASPECTOS GENERALES

Mediante el Sistema de Planeación Estratégica, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ha implantado su visión; misión; objetivos; e indicadores de desempeño, efectividad y eficiencia. Lo anterior, considerando las aportaciones y necesidades del personal, clientes, ciudadanos y proveedores, enfocadas a mantener e incrementar el liderazgo en calidad y ambiental y las estrategias de la Institución, así como la forma en que se conjunta armónicamente los objetivos estratégicos, operativos, financieros, de calidad, ambientales y de integridad y transparencia.

2.1 Misión

Consolidarse como institución modelo en la prestación de servicios carreteros con calidad, que facilite el desplazamiento de personas, bienes y servicios con seguridad, comodidad, rapidez y economía, que opere en forma óptima una infraestructura de primer nivel y contribuya a la expansión e integración de la red nacional de caminos y puentes de cuota, conformando un equipo humano que encuentre su motivación en la superación y el espíritu de servicio.

2.2 Visión

Consecuente con las directrices establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006, nuestra Visión a 25 años implica:

“Un México que cuenta con un sistema optimizado de autopistas, caminos y puentes de altas especificaciones, con servicios de calidad, que utiliza sistemas automatizados, información en tiempo real, así como formas de cobro que agilizan la velocidad de operación de los vehículos. Un sistema que es operado y administrado con los máximos estándares de exigencia y seguridad para beneficio de los usuarios y que contribuye al desarrollo del país”.

2.3 Objetivos Institucionales

1. Incrementar el indicador del crecimiento por concepto de cuota en autopistas y puentes, así como de la prestación de otros servicios carreteros de alta calidad.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

2. Aportar vastos recursos -activos e ingresos- al Sistema Nacional de Transporte para integrar, con una visión de conjunto, las grandes regiones que conforman el territorio nacional.
3. Administrar eficientemente los caminos y puentes federales integrados a su patrimonio y aquellos que construya con cargo al mismo, así como los que sean entregados para tal fin.
4. Conservar, reconstruir, ampliar, modernizar y diversificar esa infraestructura, y promover y fomentar la participación de particulares en la construcción y explotación de caminos y puentes federales bajo el régimen de concesión.
5. Aplicar y vigilar las tarifas para cada elemento, conforme a los límites que fijen las autoridades competentes.
6. Incrementar el uso de la infraestructura carretera a su cargo.
7. Garantizar elevados niveles de seguridad y de servicio de la infraestructura carretera.
8. Aumentar los márgenes de rentabilidad en la operación de los caminos y puentes de cuota que opera.

2.4 Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE

I. Conocimiento y aplicación de las leyes y normas vigentes

Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los reglamentos y la normatividad aplicables. En aquellos casos no contemplados por la Ley o donde exista espacio para la interpretación, debo conducirme con criterios de ética, transparencia, rendición de cuentas e integridad, atendiendo los valores inscritos en el Código de Ética para Gobernar.

II. Uso del cargo público

Es mi obligación abstenerme de utilizar mi cargo para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier tipo o bien, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros, pues de lo contrario estaría afectando la confianza de la sociedad de CAPUFE y en sus servidores públicos.

III. Uso y asignación de recursos

Los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros de CAPUFE deben ser utilizados únicamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de racionalidad y ahorro.

IV. Uso transparente y responsable de la información interna y externa

Ofreceré a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera de CAPUFE, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales o bien, por respeto a la privacidad de terceros.

CAPUFE apoya y fomenta la transparencia de la información que genera el gobierno. Estamos convencidos de que una de las mejores formas de abatir la corrupción y hacer transparente la gestión del gobierno es ofrecer a la sociedad acceso ordenado a la información que genera, siempre que ésta no se encuentre expresamente reservada por las leyes aplicables o que se encuentre en una etapa de procedimiento.

V. Conflicto de intereses del servidor público

Evitaré encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de CAPUFE o de terceros. Cualquier situación en la que existe la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a los que me corresponden por mi cargo, puesto o comisión, representa potencialmente un conflicto de intereses.

VI. Toma de decisiones

Todas las decisiones que tome como servidor público, sin importar mi cargo, puesto o comisión deben estar apegadas a la Ley y a los valores contenidos en el Código de Ética para Gobernar.

VII. Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad

Tengo la obligación de promover la creación de una cultura responsable de quejas y denuncias. En las áreas en las que se ofrece atención a la ciudadanía, debo dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las peticiones.

VIII. Relaciones entre servidores públicos de CAPUFE

Debo conducirme con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, capacidades especiales, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico. Los cargos públicos de CAPUFE no son un privilegio sino una responsabilidad, por lo que el trato entre servidores públicos debe basarse en la colaboración profesional y el respeto mutuo y no en razón de una diferenciación jerárquica.

IX. Relaciones con otras dependencias y entidades de los Gobiernos Federal, Estatal, Municipales y Locales

Ofreceré a los servidores públicos de otras dependencias del gobierno federal y de los gobiernos locales el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad y generosidad, privilegiando

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

en mi trabajo la prevención antes que a la observación y sanción. Siempre debo tomar en cuenta el impacto integral de las decisiones de CAPUFE sobre las áreas de la Administración Pública Federal y de los gobiernos locales (normas, procesos, requerimientos, decisiones, etc.) para evitar perjudicar su trabajo.

X. Relación con la sociedad

Debo ofrecer a todos los ciudadanos un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio. Asimismo, debo practicar una actitud de apertura, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas de mis acciones así como de colaboración y participación hacia mis vecinos.

XI. Salud, higiene, seguridad y mejoramiento Ambiental y Ecológico

Debo desarrollar acciones de protección al medio ambiente, así como cuidar y evitar poner en riesgo mi salud, mi seguridad y la de mis compañeros.

XII. Desarrollo permanente e integral

Debo buscar de manera permanente la actualización y formación profesional propia y de mis colaboradores y compañeros para el mejoramiento de nuestro desempeño.

XIII. Manejo de efectivo en plazas de cobro

Preservaré y cuidaré los ingresos en efectivo que recibo de los usuarios de las carreteras, pues entiendo que sólo soy un depositario momentáneo de los recursos de la nación.

XIV. Adquisiciones, Obra Pública y elaboración de bases

Me comprometo a no recibir prebendas, compensaciones en efectivo o cualquier tipo de beneficio por parte de proveedores o contratistas para influir en el proceso de adquisición de productos y servicios. Debo realizar el trabajo relativo a adquisiciones y de obra pública cuidando que el organismo reciba los mejores productos y servicios a los costos más bajos y con la mejor oportunidad.

Asimismo, en el marco de los **Modelos de Calidad de la Administración Pública Federal**, a través de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, y con los recursos generados por sus ahorros internos, se incrementan los esfuerzos tendientes al mejoramiento de su ámbito de influencia en el entorno legal, físico, social y económico; mediante el establecimiento de acciones concretas para promover la cultura de calidad y ambiental, y estimular y facilitar que otras organizaciones de la comunidad desarrollen sus propios programas de Calidad y ambiental, fomentar la participación ciudadana en la definición de políticas y programas, a través de pactos, acuerdos, y convenios de colaboración, con organizaciones sociales y con la sociedad en general.

3 POLÍTICA, OBJETIVOS Y ALCANCE

3.1 Política de Calidad

En Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos proporcionamos servicios y productos de la más alta calidad en beneficio de la satisfacción de nuestros clientes, lo que contribuye al desarrollo del país, mejorando continuamente nuestros productos y servicios a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de acuerdo a la normativa ISO 9001:2000.

3.2 Objetivos de Calidad

Dentro de los objetivos de calidad establecidos en CAPUFE, están los siguientes:

Objetivo	Indicador	Meta
Brindar, de manera constante, servicios públicos de calidad que cubran en un 90% las expectativas de nuestros clientes y rebasarlas en la	Índice de satisfacción del cliente ¹ en la encuesta.	90% global

¹ Puede ser cliente interno o externo, dependiendo de los procesos involucrados.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

medida de lo posible.

Mantener y mejorar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2000, lo cual nos permitirá incrementar nuestro rendimiento y productividad.	Cada área debe generar indicadores de eficacia de sus procesos.	90% global
	Cada área debe generar indicadores de eficiencia de sus procesos.	80% global

3.3 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental comprende los procesos señalados en el **Anexo C** de este documento.

El alcance y descripción del Sistema de Gestión Ambiental de aplicación en la Planta de Pinturas y Emulsiones se encuentran en el Anexo D de este documento.

La definición de la Interacción de Procesos, así como requerimientos particulares de documentación o de aplicación de requisitos de la Norma debe considerarse en el Diagrama de Interacción de Procesos (DI-41) de las diferentes áreas pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad.

3.4 Exclusiones

La justificación de las exclusiones se encuentra descritas en el **Anexo A** del presente documento.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental se basa en la naturaleza de los procesos del Organismo y su realización, y los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.

Cualquier función diferente en este requisito que se presente se estipulará en el Diagrama de Interacción de Procesos (DI-41) respectivo.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

4.1 Objetivo

Conocer el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental implantado en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, simultáneamente detallar el control de la documentación utilizada por el Organismo para la prestación de los servicios en apego a la normativa ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.

4.1.1 Requisitos Generales

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental con la finalidad de incrementar su rendimiento, satisfacer las necesidades de sus clientes y aumentar la eficacia de sus recursos. Para ello mantiene el Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental vigente a disposición del personal mediante la copia oficial que se encuentra en la intranet como se establece en el Procedimiento General de Control de Documentos (MPG 423) en el punto 5.4.1., -Se mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental mediante las auditorías internas, y mejora continuamente su eficacia en apego a la normativa ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 con base en el Círculo de Deming (Planear-Hacer-Verificar-Actuar). El área dentro del Organismo encargada de orientar al personal para el desarrollo de su Manual de Procedimientos Específicos es la Gerencia de Innovación Gubernamental.

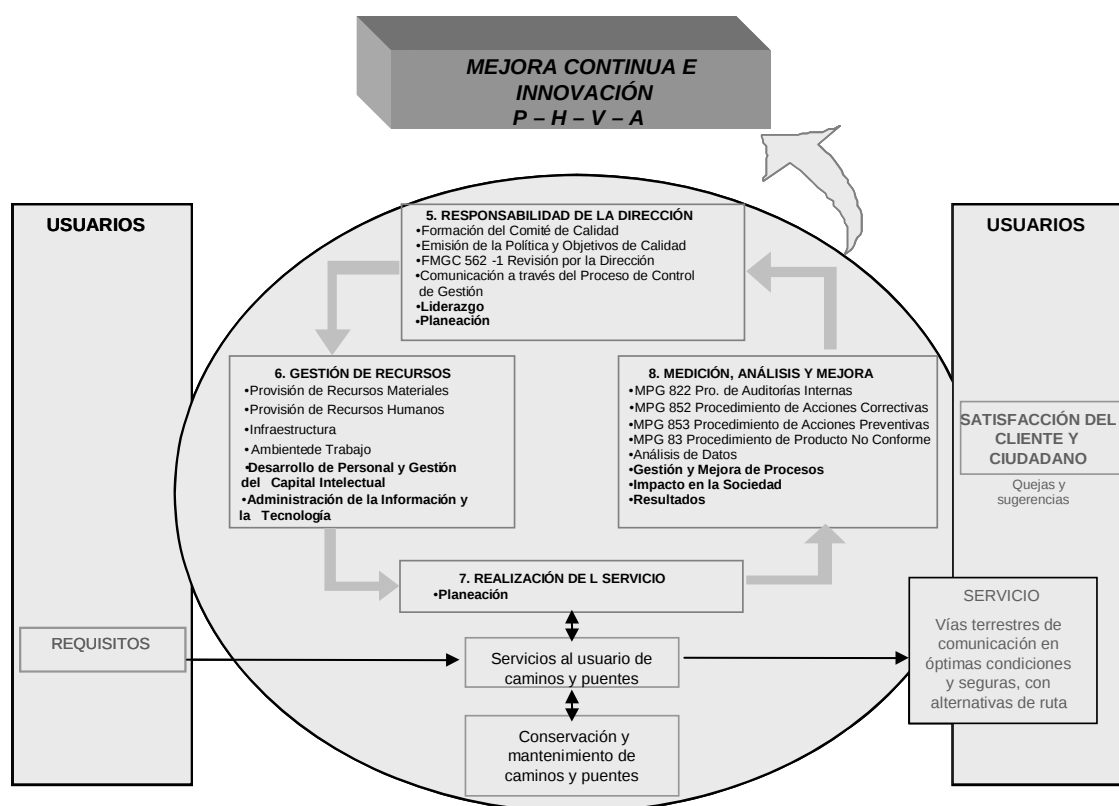
Cuando un Director o Gerente detecta la necesidad de desarrollar sus procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental debe ponerse en contacto con el Gerente de Innovación Gubernamental, quien, con personal de apoyo, realizará las siguientes actividades:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- Levantamiento de información.
- Diagnóstico y mapeo de los procesos involucrados.
- Informe de factibilidad, en el que se describen las fortalezas y oportunidades de mejora detectadas.

Para dar cumplimiento con lo requerido por la norma mencionada en el párrafo anterior, CAPUFE ha realizado las siguientes actividades:

- a) Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de la siguiente manera:



En esta interacción se incluyen también los criterios de los Modelos de Calidad de la Administración Pública Federal:

1. Satisfacción del Cliente y Ciudadano.
2. Liderazgo.
3. Desarrollo del personal y gestión del capital intelectual.
4. Administración de la Información y la Tecnología.
5. Planeación.
6. Gestión y mejora de procesos.
7. Impacto en la sociedad.
8. Resultados.

Esta figura describe la interacción general de procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad, cada área establece la interacción de sus procesos, necesidades particulares de documentación y aplicación de requisitos en el Diagrama de Interacción de Procesos (DI). Determina la secuencia e interacción de los

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

procesos referidos del Diagrama de Interacción de Procesos, documentos que deben elaborarse para las áreas o Direcciones que de acuerdo a sus necesidades lo requieran.

- b) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces de acuerdo a lo señalado en el Manual de Procedimientos Generales y Manuales de Procedimientos Específicos.
- c) Asegura la disponibilidad de recursos a través del Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto que se origina de manera anual en cada Gerencia; así como de la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- d) Realiza el seguimiento y la medición de los procesos conforme a los Manuales de Procedimientos Específicos y determina el análisis de la información en apego a la sección 8.1 de este documento.
- e) Ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos con el establecimiento y aplicación del Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental, el Manual de Procedimientos Generales, los Manuales de Procedimientos Específicos y, cuando aplique, Instructivos de Trabajo en cada área.

En el caso que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos decida contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto, con los requisitos establecidos por el cliente, se asegurará de controlar tales procesos mediante los mecanismos pertinentes. (Ver punto 7.4)

Los aspectos de Gestión de Calidad y ambiental son compromiso y responsabilidad de todo el personal de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, involucran un conjunto de medidas, acciones, programas y procedimientos tendientes a mejorar los procesos productivos y administrativos del Organismo, para incrementar su productividad.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos está documentado de la siguiente manera:

- ✓ Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental (MGCA): Describe de manera general el sistema de calidad y ambiental e incluye la declaración de la política de calidad y objetivos de calidad. El original de este documento, incluyendo los anexos, se encuentra en poder del Representante de la Dirección, quien se asegura que su versión vigente esté disponible a través de la Intranet.
- ✓ Manual de Procedimientos Generales (MPG): Está integrado por
Procedimiento General de Control de Documentos (MPG-423),
Procedimiento General de Control de Registros (MPG-424),
Procedimiento General de Auditorías Internas (MPG-822),
Procedimiento General de Servicio No Conforme (MPG-83),
Procedimiento General de Producto No Conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones (MPGPPE-83)
Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas (MPG-852/853), y
Procedimiento General de Formación y Métodos de Operación del Comité y Subcomités de Calidad (PDG-51-1)
Las diferentes áreas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos deben apegarse a los procedimientos mencionados anteriormente. El original de este manual está a cargo del Representante de la Dirección, quien mantiene la versión vigente al alcance del personal involucrado en el Sistema.
- ✓ Manual de Procedimientos Específicos* (MPE): Contiene la información referente a procedimientos particulares de cada área, Diagramas de Interacción de Procesos, Organigramas, cuando las áreas así lo requieran.
- ✓ Instructivos de Trabajo Específicos* (ITE): Indican de manera detallada cómo deben realizar algunas actividades, por ejemplo, el uso de equipo, la forma de desarrollar actividades, entre otros (no aplica en todos los casos).
- ✓ Registros de Calidad y/o ambiental: Son los documentos que muestran evidencia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, su distribución y resguardo se encuentra descrito en el "Procedimiento General de Control de Registros" (MPG-424).

*El original de estos documentos se encuentra bajo resguardo de la persona que designe el Titular del Área al cual corresponden, quien proporciona las copias controladas al personal que considere pertinente.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

La documentación se encuentra contenida en medio impreso o electrónico dependiendo de las necesidades y actividades de cada área.

Para el caso de la documentación en medio magnético y su orden y ubicación estarán descritas en los Manuales de Procedimientos Específicos; y su gestión es determinada por el área correspondiente de acuerdo a las Normas aplicables, siempre deberá existir un documento original con las firmas correspondientes de elaboración, revisión y autorización, se deberá dar aviso al representante de la dirección y enviar una copia controlada del documento.

4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos establece y mantiene este Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental, que incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental (numeral 3.3 de este documento);
- Referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental contenida en el Diagrama de Interacción de los Procesos General (numeral 4.1 de este MGCA) y los Diagramas aplicables a cada Área integrante del mismo (DI-413).

4.2.3 Control de Documentos.

En Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos se ha establecido y se cuenta con el "Procedimiento General de Control de Documentos" (MPG-423) para el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, que define los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Los documentos que por necesidades del Organismo se deban difundir por medio electrónico, se enviarán al Área de Informática exclusivamente por el Gerente de Innovación Gubernamental para solicitar se protejan en formato "pdf" y se inicie su difusión a través de la Intranet.

Los registros se controlan de acuerdo al requisito 4.2.4

4.2.4 Control de los Registros.

Los registros generados de Calidad de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se establecen y mantienen mediante un "Procedimiento General de Control de Registros" (MPG-424) en el cual se definen los controles necesarios para:

- La identificación,
- Legibilidad,
- Almacenamiento,
- Protección,
- Recuperación,
- Tiempo de retención, y
- Disposición de los mismos.

Con lo anterior se proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, y se demuestra la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Objetivo

Establecer los lineamientos que la Dirección General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos sigue para la adecuada implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental en apego a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.

5.1 Compromiso de la Alta Dirección

La Dirección General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, delega sus funciones, en lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de acuerdo a la matriz de responsabilidades (AMGCA 55-1), y a un Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad (para el caso de la Planta de Pinturas y Emulsiones funcionará como Subcomité de Calidad y Ambiental en cada una de las Direcciones, tanto el Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental tienen la posibilidad de ampliación. Por lo expuesto anteriormente, cuando en este documento se haga referencia a la Alta Dirección es equivalente al Comité y Subcomités de Calidad, y Subcomité de Calidad y Ambiental según sea el caso.

La Alta Dirección cuenta con la evidencia necesaria que muestra su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, a través de la constitución del Comité de Calidad y Ambiental, Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental; el establecimiento y difusión de la política de calidad y ambiental, los objetivos de calidad y ambiental; apegándose a los requisitos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental y cumpliendo los requisitos que son responsabilidad de dichos Órganos, así como con la mejora continua y su eficacia por medio del cumplimiento de los requisitos del cliente, observaciones y recomendaciones.

Las funciones del Comité de Calidad y Ambiental están establecidas en el anexo B del presente manual.

El Comité de Calidad y Ambiental sesionará de manera semestral y en caso de ser necesario, podrá sesionar de manera extraordinaria.

Las funciones de los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental son:

- Comunicar a los miembros, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios, mediante cursos de capacitación y la difusión del Manual de Calidad Institucional y del Manual de Procedimientos Generales.
- Enfrentar auditorías de primera, segunda y tercera parte.
- Revisar los resultados de las auditorías internas.
- Poner a consideración del Comité de Calidad y Ambiental los proyectos de cambio y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de cada subsistema.

Todas las decisiones de los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental deben estar respaldadas por el Comité de Calidad y Ambiental.

Los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental deberán por lo menos cada seis meses y de ser necesario, antes de éste periodo. El Comité y Subcomités deben llevar a cabo sus sesiones conforme a los lineamientos establecidos con este fin (Anexo B)

5.2 Enfoque al Cliente

Tanto el Comité de Calidad y Ambiental como los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental se aseguran que los requisitos del cliente se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Los requisitos que se deben cubrir y la manera en que se hace, se determinan en los puntos 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual, así como en los Diagramas de Interacción de Procesos y en los Manuales de Procedimientos Específicos.

los **Modelos de Calidad de la Administración Pública Federal** involucra al cliente y ciudadano en el proceso, mediante la atención oportuna y eficaz a sus opiniones, propuestas, quejas, inconformidades y denuncias sobre el

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

desempeño de los servicios proporcionados por la organización. En los Manuales de Procedimientos Específicos cada área expresa cómo da cumplimiento a este criterio.

5.3 Política de la Calidad

El Comité de Calidad y Ambiental se asegura que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización;
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- d) Es comunicada mediante la difusión del Manual de Calidad y Ambiental a las diferentes áreas y los periódicos murales; y es entendida a través de los cursos de capacitación que se imparten al personal;
- e) Es revisada en las reuniones semestrales que realiza el Comité de Calidad y Ambiental.

5.4 Planeación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Tanto el Comité de Calidad y Ambiental como los Subcomités de Calidad se aseguran que los objetivos de calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización lo cual se encuentra contenido en los Manuales de Procedimientos Específicos. Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad, la manera en la que se miden es a través del uso de técnicas estadísticas, descritas en el apartado ocho de este manual.

5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental

El Comité de Calidad y Ambiental se asegura que:

- a) La planeación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental se realiza con el fin de cumplir con los requisitos mencionados en el punto 4.1, así como los objetivos de la calidad establecidos en la sección tres de este documento, y
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental cuando se planea y se implementan cambios en éste, registrándolos en el Diagrama de Interacción de los Procesos (DI 413) y otros documentos que resulten afectados; además se informa a las áreas o personas relacionadas con los cambios, entregándoles una copia controlada de las nuevas versiones y destruyendo las copias obsoletas. La metodología para la realización de cambios al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental es de acuerdo con el ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Tanto el Comité de Calidad y Ambiental como los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental se aseguran que las responsabilidades y autoridades están definidas claramente dentro de las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, a través del Organigrama (numeral 1.4 de este MGCA), la Matriz de Responsabilidades AMGCA 55-1 y la Matriz de Responsabilidades para la Planta de Pinturas y Emulsiones AMGCA-PPE-55-2.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Comité de Calidad y Ambiental ha nombrado a un miembro de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos como Representante de la Dirección, que con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y responsabilidad para:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental;
- b) Informar al Comité de Calidad y Ambiental sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental y de cualquier necesidad de mejora en las reuniones semestrales; y
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización mediante el Manual de Calidad y Ambiental Institucional, el Manual de Procedimientos Generales, los Manuales de Procedimientos Específicos y acciones de capacitación.

Los Subcomités de Calidad y el Subcomité de Calidad y Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones, nombran a un integrante como Coordinador de Calidad que asume la misma función que el Representante de la Dirección, pero limitado al alcance del Subcomité de Calidad y/o Ambiental.

5.5.3 Comunicación Interna

Tanto el Comité de Calidad y Ambiental como los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental se aseguran de establecer la comunicación interna con base a la confirmación del mensaje recibido en la organización considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental utilizando, principalmente:

- ✓ Oficios,
- ✓ Correo electrónico,
- ✓ Circulares,
- ✓ Fax,
- ✓ Notas informativas,
- ✓ Otros medios

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El Comité de Calidad y Ambiental revisa semestralmente y cuando es necesario de manera extraordinaria, el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa. El Representante de la Dirección es el encargado de convocar a las reuniones del Comité de Calidad y Ambiental.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, incluyendo la política de calidad, y los objetivos de calidad (FMGCA-562-1).

Se mantienen registros de las revisiones por el Comité de Calidad y Ambiental conforme a lo establecido en el "Procedimiento General de Control de Registros" (MPG-424).

Con relación a los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental remitirse al anexo B

5.6.2 Información para la Revisión

Los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental deberán proporcionar al Representante de la Dirección la información de entrada para la revisión del Comité de Calidad y Ambiental, la cual incluye, entre otros puntos:

- a) Resultados de auditorías (ver apartado 822 del Manual de Procedimientos Generales);
- b) Retroalimentación de los clientes; información que se obtiene de las quejas y sugerencias que los clientes hacen llegar mediante oficio al Área donde se genera la queja;
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- d) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental como resultado de los incisos anteriores; y
- e) Proyectos de documentación, implantación y certificación de procesos para que el Comité de Calidad y Ambiental autorice.

En las reuniones de los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental los responsables de las áreas, deberán proporcionar la información de entrada a las revisiones, la cual puede incluir, entre otros puntos, los siguientes:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- a) Solicitudes de documentación, modificación e implantación de procesos, para posteriormente someterlos a consideración y visto bueno del Comité de Calidad y Ambiental;
- b) Resultados de auditorías (ver apartado 822 del Manual de Procedimientos Generales);
- c) Retroalimentación de los clientes; información que se obtiene de las quejas y sugerencias que los clientes hacen llegar mediante oficio al área correspondiente;
- d) Desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- e) Estado de las acciones correctivas y preventivas (ver apartados 852/853 del Manual de Procedimientos Generales);
- f) Acciones previas de seguimiento de revisiones por la Dirección (FMGCA 562-1);
- g) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental como resultado de los incisos anteriores, y
- h) Recomendaciones para la mejora, resultado del análisis realizado a través de los sistemas de información establecidos.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental y sus procesos;
- b) La mejora del producto con relación a los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

Lo anterior se puede evidenciar mediante el "Reporte de Revisión por la Dirección" (FMGCA 562-1).

Cualquier función diferente en este requisito que se presente en Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, la Planta de Pinturas y Emulsiones y Plazas de Cobro se estipulará en documentos anexos al presente Manual.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Objetivo

Definir los lineamientos que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos sigue para la gestión de los recursos humanos y materiales que se utilizan en el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, al mismo tiempo dar cumplimiento con lo requerido por la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.

6.1 Suministro de Recursos

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos determina los recursos necesarios mediante el Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto que de manera anual elaboran las diferentes áreas del organismo y con el cual posteriormente, el área de Adquisiciones elabora el Programa Anual de Adquisiciones que debe someterse a autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Las áreas solicitan los recursos indicados y autorizados en el Programa Anual de Adquisiciones mediante las siguientes solicitudes, según sea el caso:

- ✓ Solicitud de Abasto,
- ✓ Solicitud de Servicio,
- ✓ Solicitud de Servicio Preventivo (para vehículos),
- ✓ Solicitud de Servicio Correctivo (para vehículos),
- ✓ Solicitud de combustible mensual,
- ✓ Solicitud de Combustible Extraordinaria, y
- ✓ Solicitud de Recursos Humanos.

Lo que se refiere a software se solicita a través de comunicado interno, al Área de Informática.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos proporciona los recursos para:

- a) Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, mediante la difusión del Manual de Calidad y Ambiental Institucional, el Manual de Procedimientos Generales y los Manuales de Procedimientos Específicos; mantener y mejorar continuamente su eficacia a través de sus sistemas de información (auditorías internas, retroalimentación de los clientes y cualquier otra información útil para el sistema), y

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- b) Aumentar la satisfacción de los clientes (conforme a los objetivos y política de calidad) mediante el cumplimiento de sus requisitos, indicados en los Manuales de Procedimientos Específicos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El capital humano de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos que realiza trabajos que afectan directamente la calidad del producto, es competente con base en su formación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas, lo cual se evidencia en los expedientes de cada uno de los integrantes de las áreas.

6.2.2 Competencia, Sensibilización y Capacitación

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ha realizado las siguientes actividades como parte del cumplimiento de los requisitos señalados en la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto de acuerdo a los procesos definidos por el Área de Recursos Humanos (Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano); los Superintendentes de Recursos Humanos reportan semanal y mensualmente a las oficinas centrales los avances de los cursos impartidos
- b) Proporciona capacitación continuamente para satisfacer las necesidades del cliente, a través de la Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano;
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, a través de los exámenes de salida aplicados al finalizar cada acción de capacitación;
- d) Se asegura que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, manteniendo al alcance del personal de las áreas contenidos en el alcance del sistema la copia del Manual de Calidad y Ambiental Institucional, Manual de Procedimientos Generales y el original o copia, dependiendo de cada caso, del Manual de Procedimientos Específicos y a través de las acciones de capacitación impartidas al personal de las áreas en vías de certificación.
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, capacitación, habilidades y experiencia.

Adicionalmente, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos mantiene un programa de capacitación orientado a que el personal que atiende al público mejore sus habilidades de servicio de manera continua. A este personal se le evalúa sistemáticamente con relación a sus conocimientos para la realización de trámites, información, presentación de servicios y su comportamiento honesto.

Además, como parte de sus iniciativas hacia la calidad y la mejora continua:

- f) Identifica conocimientos, tecnología y expertos en los procesos;
- g) Comparte las innovaciones y conocimientos aprendidos mediante sus sistemas de información;
- h) Estimula, administra y protege el conocimiento, la tecnología y la experiencia generada;
- i) Impulsa a través de la Administración de la Tecnología el facultamiento del personal, el trabajo en equipo, la planeación estratégica, la rentabilidad y actualización de los proyectos tecnológicos, la satisfacción de los clientes y ciudadanos, la integridad y la transparencia; y
- j) Estimular la generación del conocimiento.

6.3 Infraestructura

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos determina la infraestructura necesaria para la realización de sus actividades y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental mediante el Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto; teniendo como evidencia de que se proporciona la infraestructura, el resguardo del equipo que tiene a su cargo el personal del organismo.

El mantenimiento de la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto se lleva a cabo por el Área encargada de los Recursos Materiales.

La infraestructura incluye:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software que son proporcionados por la dirección de informática a todas las áreas), La Seguridad en el servicio de intercambio y procesamiento de datos e información a través de la red a nivel perimetral se encuentra regulado bajo un esquema alineado al estándar de seguridad ISO 17799-2:2002 (especificación para implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la información)

Toda la información relativa se encuentra en el Manual de Procedimientos Específicos del área de Informática, conformado por:

- ✓ Mapa de Proceso General de Seguridad Perimetral MPE-SI-MP-6.3.1;
- ✓ Mapa de Proceso de Verificación de Entrada / Salida de Correos Electrónicos "E-Mail" MPE-SI-MP-6.3.2;
- ✓ Mapa de Proceso de Verificación de Entrada de Información mediante "Firewall" MPE-SI-MP-6.3.3;
- ✓ Mapa de Proceso de Verificación de Salida de Información mediante "Firewall / Websense" MPE-SI-MP-6.3.4;
- ✓ Procedimientos para la Seguridad de Correos Electrónicos "E-mail";
- ✓ Procedimientos para la Seguridad de la información mediante "Firewall / Websense";
- ✓ Manual de Seguridad Informática (Únicamente Referencia);
- ✓ Manuales de Usuario de los Programas (software) utilizados (Únicamente Referencia);

Estos Procesos son únicamente monitoreados para validar su eficacia, a través de los reportes correspondientes. El control de los documentos se realiza por medio del procedimiento MPG-423 y los registros generados de su aplicación por medio del procedimiento MPG-424 y;

- c) Servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.

Lo anterior puede variar según sea el caso y se encuentra en los Manuales de Procedimientos Específicos o Institucionales de las áreas certificadas y en vías de certificación.

6.4 Ambiente de Trabajo

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos determina y administra el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, mediante la infraestructura, conforme a lo establecido en el apartado 6.3 de esta sección, la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad, prestaciones al personal, salarios acordes a las funciones y reconocimientos tanto al personal altamente productivo como aquellos cuyas áreas sean certificadas bajo la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004. Estos aspectos son controlados por la Dirección de Administración y Finanzas a través de las Áreas correspondientes.

Cualquier función diferente en este requisito que se presente en Delegaciones Regionales, Gerencia de Tramo, la Planta de Pinturas y Emulsiones y Plazas de Cobro se estipulará en documentos anexos al presente manual.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos cuenta con el Comité para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, el cual da seguimiento a las acciones propuestas en torno a los procesos de alto impacto, busca difundir el Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE para promover un ambiente de trabajo transparente a los clientes y usuarios.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Objetivo

Definir los lineamientos establecidos en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para cumplir con lo requerido por la norma ISO 9001:2000 en el proceso de realización del producto.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Como un primer paso en el camino hacia la gestión de la calidad, se han establecido programas de trabajo para la difusión, la capacitación e implantación de los sistemas para la planeación estratégica y la planeación operativa.

7.1 Planeación de la Realización del Producto

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ha implantado los procesos formales necesarios, a través de los cuales se llevan a efecto las acciones productivas con calidad, productividad, innovación, competitividad, integridad, transparencia y comportamiento honesto.

La planeación de la realización del producto es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (de acuerdo a la sección 4.1 de este Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental).

Durante la planeación de la realización del producto, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos determina, cuando es apropiado:

- En el **anexo D** de la Planta de Pinturas y Emulsiones se describen los requisitos para el producto indicados en los Manuales de Procedimientos Específicos;
- La necesidad de establecer procesos y documentación;
- La necesidad de proporcionar recursos específicos para el producto, mediante el Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto;
- Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento para el producto; así como los criterios para la aceptación del mismo indicados en los Manuales de Procedimientos Específicos;
- Los registros (indicados en los listados de registros vigentes) para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

Se cuenta con un Diagrama de Interacción de Procesos (DI 413), anexo a los Manuales de Procedimientos Específicos, el cual describe los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental (incluyendo los procesos de realización del producto). Los recursos que se aplican a un producto, proyecto o contrato específico se encuentran en el Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto.

7.2 Procesos Relacionados con los Clientes

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos determina en los Manuales de Procedimientos Específicos:

- Los requisitos especificados por el cliente descritos, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando es conocido;
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto;
- Los requisitos adicionales determinados por la organización.

Para la Planta de Pinturas y Emulsiones la determinación de los requisitos relacionados con el producto es a través de la Subgerencia de Distribución.

- Los requisitos implícitos por el cliente en el requerimiento del producto a comprar incluyendo los requisitos para las actividades de entrega
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para su uso especificado previsto cuando es conocido
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, revisa los requisitos relacionados con el producto, conforme a los Manuales de Procedimientos Específicos establecidos. Esta revisión se efectúa antes de que cualquier Área integrante de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se comprometa a proporcionar un producto al cliente y de esta manera se asegura que:

- Están definidos los requisitos del producto;
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos particulares y los expresados previamente en los Manuales de Procedimientos Específicos;
- Se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma de acuerdo a la sección 4.2.4 de este documento y a los Manuales de Procedimientos Específicos.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, el área correspondiente le hará llegar el(los) formato(s) y plantones que utiliza para determinar los requisitos del cliente, conforme a lo establecido en los Manuales de Procedimientos Específicos, quedando así documentadas las necesidades y expectativas del cliente. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente es conciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos identifica e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información sobre el producto, a través de oficios y circulares;
- Las consultas, solicitudes o atención de pedidos, vía telefónica o correo electrónico;
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, que se atienden mediante oficio, el cual debe hacer llegar al área correspondiente.

Con la finalidad de construir una relación positiva y transparente con los clientes y ciudadanos, a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicio Conexos, le interesa escuchar, responder y relacionarse con efectividad con los clientes y ciudadanos en términos de calidad de los productos que se proporcionan, de integridad, atención, cortesía, comunicación, oportunidad, y con información fidedigna y transparente que se obtiene para conocer sus necesidades y requisitos. A través de métodos con frecuencia de recolección definida y mecanismos para asegurar la objetividad y validez de dicha información, como lo son los buzones de sugerencias, número telefónico para quejas y comentarios, correo electrónico.

los **Modelos de Calidad de la Administración Pública Federal** involucra al cliente y ciudadano en el proceso, mediante la atención oportuna y eficaz a sus opiniones, propuestas, quejas, inconformidades y denuncias sobre el desempeño de los servicios proporcionados por la organización. Cada área de CAPUFE que reciba una queja, debe documentarla de acuerdo a lo señalado en el "Procedimiento General de Control de Servicio No Conforme" (MPG-83) y el "Procedimiento General de Control de Producto No Conforme" (MPGPPE-83), e informar al Comité de Calidad y Ambiental (y Subcomité de Calidad si aplica), así como de la solución a la misma.

Además de promover permanentemente su acceso, y el de los demás ciudadanos, a la información pública gubernamental.

7.3 Diseño y Desarrollo

Ver Anexo A de exclusiones.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos cuenta con el área de Adquisiciones, y para la Planta de Pinturas y Emulsiones, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo con las Superintendencias de Recursos Materiales a través de los cuales el Organismo, la Planta de Pinturas y Emulsiones, Delegaciones Regionales y

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Gerencias de Tramo realizan la compra o contratación de bienes y servicios mediante licitaciones públicas (nacional o internacional), invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa.

El área de Adquisiciones o Superintendencias de Recursos Materiales:

- Evalúa a los licitantes, en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de las áreas (ver procedimientos de licitación pública, adjudicación directa e invitación a cuando menos tres personas).
- Establecen los criterios para la evaluación en las bases de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas y en el dictamen correspondiente de adjudicación directa
- Mantiene registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de la misma (fallo técnico).

Para asegurarse que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados el área de Adquisiciones o Superintendencias de Recursos Materiales:

- Turna al área de Almacenes e Inventarios las facturas, contratos o convenios donde se especifican las características del producto para verificar que lo entregado por el proveedor es lo solicitado, o
- Cuando el producto llega al área solicitante, ésta verifica que los productos adquiridos cumplan con los requisitos que estableció en la solicitud de pedido y contra la factura correspondiente o
- Cuando los productos, de acuerdo al tipo de compra (ver Manual de Procedimientos Específicos del área de Adquisiciones), llegan al área de Adquisiciones, el personal de esta área verifica los productos adquiridos, o
- En el caso de servicios es el área solicitante quien verifica el cumplimiento de sus requisitos.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos del Organismo, la Planta de Pinturas y Emulsiones, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo las cuales se llevan a cabo de la siguiente manera:

Para el caso de licitación pública (nacional o internacional) y la invitación a cuando menos tres personas.

- El licitante debe presentar en sobres cerrados la propuesta técnica y económica, en caso de ser necesario la muestra del producto, en las condiciones establecidas en la convocatoria, bases de licitación y anexos, o invitación. Para la Planta de Pinturas y Emulsiones los registros no están codificados.
- Se realiza la apertura de ofertas técnicas la cual se envían al área solicitante para que sea evalúe el cumplimiento de las especificaciones. Para tal efecto, el área emite un dictamen técnico, en el cual indica quienes son los proveedores que cumplen los requisitos.
- Se lleva a cabo la apertura de ofertas económica, en la cual se toma en consideración a los licitantes que ofrezca las mejores condiciones.
- Los resultados de la oferta técnica y económica se registran en un concentrado que muestra a los diferentes licitantes y sus propuestas. Con base en este concentrado se emite un fallo en donde se especifica quien será el proveedor del producto o servicio.

En el caso de adjudicación directa se deberán realizar como mínimo tres cotizaciones, debidamente respaldadas con la información pertinente, la compra se realizará al proveedor que ofrezca los mejores precios.

Cuando un proveedor ha incumplido con lo estipulado en el contrato o convenio que realice con el organismo, el caso se turnará al área jurídica. Al mismo tiempo el proveedor será sancionado publicándose su nombre en el Diario Oficial de la Federación para informar a la institución del Gobierno que no se le puede comprar durante el tiempo que se encuentre sancionado (ver Manual de Procedimientos Específicos del área de Adquisiciones).

Con la finalidad de satisfacer tanto las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, así como las propias de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se implanta, mantiene y mejora el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de los Suministros y el Sistema de Evaluación y Desarrollo de Proveedores, asegurando que los procesos de contratación sean transparentes, y se les involucra en la adopción de programas enfocados a reforzar la integridad, y el desarrollo y aplicación del Código de Conducta del Organismo, ya que representan un eslabón clave en la Cadena de Valor de la Institución.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

La reevaluación del proveedor se excluye ver anexo A

7.4.2. Información de las Compras

La información de las compras describe en los siguientes documentos:

- Solicitud de Abasto o Solicitud de Servicio, para la Planta de Pinturas y Emulsiones se utiliza solicitud de pedido SIAC transacción ME51.
- Convocatoria.
- Bases de licitación y Anexos,

La codificación de los registros no aplica para la Planta de Pinturas y Emulsiones.

La Convocatoria, Bases y Anexos especifican:

- a) Los requisitos para la aprobación del servicio o producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Los requisitos para la calificación del personal, cuando así se requiera.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al prestador (ver Manual de Procedimientos Específicos del área de Adquisiciones) y para Superintendencias de Recursos Materiales ver el procedimientos del módulo de recursos materiales SIAC

7.4.3 Verificación de los Servicios y los Productos Comprados

Oficinas Centrales, la Planta de Pinturas y Emulsiones, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramos se aseguran que el producto comprado cumple con los requisitos de compra como se especifica en el apartado 7.4.1 del presente documento.

Cuando Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, la Planta de Pinturas y Emulsiones, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramos quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del bien o servicios.

7.5 Producción y Prestación del Producto

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Producto

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, planea y lleva a cabo la prestación del servicio o la producción bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable lo siguiente:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) El uso del equipo apropiado;
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición (ver Anexo A);
- e) La implantación de dispositivos de seguimiento y medición (ver Anexo A);
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Las actividades antes mencionadas se encuentran en los Manuales de Procedimientos Específicos.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Producto

Ver Anexo A de exclusiones.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Cuando sea apropiado, se identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto como indican los Manuales de Procedimientos Específicos.

La trazabilidad depende del desarrollo de cada uno de los procesos, esto se encuentra descrito en el Manual de Procedimientos Específicos de cada Área.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Ver Anexo A.

7.5.5 Preservación del Producto

Para la Planta de Pinturas y Emulsiones, se cuenta con las Bases Generales para la Administración y Baja de Bienes Muebles en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para el almacenamiento, y preservación del producto, además se cuenta con los procedimientos específicos de almacenes en donde se indica la manipulación.

- El embalaje queda excluido para la Planta de Pinturas y Emulsiones
- La preservación se aplica también, a las partes constitutivas del producto.
- En el caso de los Procesos de Prestación del Servicio, ver Anexo A.

7.6 Control de los Equipos de Medición y Seguimiento

Para Oficinas Centrales (ver anexo A de exclusiones).

La Planta de Pinturas y Emulsiones cuenta con una lista del equipo de medición utilizada en el proceso de fabricación para determinar la conformidad del producto con los requisitos del cliente.

La Planta de Pinturas y Emulsiones establece los mecanismos necesarios para asegurar que el seguimiento y la medición se realizan de una manera coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, se asegura también de la validez de los resultados a través de:

- a) La calibración de los equipos a intervalos especificados dicha verificación se lleva a cabo a través de laboratorios externos certificados, los cuales utilizan patrones de medición trazables a patrón de medición nacional o internacional
- b) Se ajusta o reajustan según sea necesario
- c) Se identifican para determinar su estado de calibración de acuerdo al programa de calibración
- d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar sus resultados
- e) Se protegen contra daños o deterioros durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento
- f) Durante la calibración se cuentan con los registros correspondientes que dan evidencia de su calibración

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Objetivo

Describir la manera en que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos lleva a cabo la medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental y los procesos involucrados en éste. Lo anterior en apego a la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001 2004.

8.1 Generales

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos establece Programas de Trabajo para la difusión, la capacitación e implantación de los sistemas para la administración de la información y de la tecnología; planea e implementa los métodos de seguimiento y medición de sus procesos sustantivos.

Para el análisis se utilizan sistemas de información adecuados a las necesidades de cada área. Con ello se pretende dar los elementos necesarios en las revisiones por la dirección, realizadas semestralmente, para la Planta de Pinturas

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

y Emulsiones, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramos esta revisión será bimestral según la sección 5.6 de este documento, lo anterior servirá para:

- a) Demostrar la conformidad del producto, de acuerdo a la información recibida de los clientes y la satisfacción de sus requisitos y la entrega del producto, indicadas en los Manuales de Procedimientos Específicos;
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental a través de las revisiones semestrales que se realizan de acuerdo al "Programa Anual de Auditorías" (FMPG-822-10), y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental utilizando como referencia la información recabada de las quejas de los clientes, auditorías internas, observaciones y sugerencias a las áreas y cualquier otra información útil para el sistema.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se llevan a cabo eventualmente encuestas de satisfacción del cliente, las cuales, se aplican al proceso de realización del producto de cada área. La información obtenida se analiza mediante nuestros sistemas de información establecidas; se toman las acciones correctivas y preventivas necesarias, para lograr así la satisfacción total de los clientes.

Los sistemas utilizados para satisfacción de los clientes y ciudadanos incluyen indicadores para la evaluación de su eficiencia, efectividad, así como del análisis costo/beneficio de los recursos empleados, los cuales se manifiestan en los Diagramas de Interacción de Procesos de los procesos involucrados.

Se establecen Programas de Trabajo para la difusión, la capacitación e implantación de los sistemas utilizados para satisfacción de los clientes y ciudadanos.

La información derivada de los indicadores utilizados, se analiza para controlar y mejorar los procesos de satisfacción de los clientes y ciudadanos, a través de datos y gráficas que permitan determinar los niveles y tendencias de los resultados obtenidos. El sistema de evaluación de satisfacción de los clientes y ciudadanos permite que los resultados sean comparados con los de organizaciones líderes regionales, nacionales y mundiales.

Los métodos, procesos, arquitectura tecnológica, y sistemas para la satisfacción de los clientes y ciudadanos están sujetos a ciclos de mejora continua.

Como una de las formas de determinar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, la Planta de Pinturas y Emulsiones, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto al cumplimiento de sus requisitos. Para lo cual la Planta de Pinturas y Emulsiones utiliza el cuestionario "Evaluación de Clientes", así como la "Cuantificación de Puntaje" en donde se declara el objetivo a alcanzar y se toman las acciones correctivas necesarias cuando aplique.

8.2.2 Auditoría Interna

En el procedimiento documentado denominado "Procedimiento General de Auditorías Internas" (MPG-822) se definen las responsabilidades y los requisitos para la planeación y la realización de auditorías; de acuerdo con la norma COPANT/ISO 19011-2002 NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad Y ambiental".

Se llevan a cabo auditorías internas de acuerdo al "Programa Anual de Auditorías" (FMPG 822-10), para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental:

- a) Es conforme con las disposiciones planeadas (ver sección 7.1), con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental establecidos por Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- b) Se ha implementado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz.

Se planea el programa de auditorías tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Se define los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Cada Subcomité de Calidad tiene la facultad de calificar a los auditores internos y auditores líderes internos que participan en las auditorías del área a la que corresponde. El Presidente del Subcomité de Calidad deberá enviar al

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Coordinador de Calidad la evidencia de la calificación de auditores de acuerdo con el “Procedimiento General de Auditorías Internas” (MPG-822), así como su programación de auditorías internas y los auditores que participan en ellas. La selección de auditores internos se realiza tomando en cuenta los siguientes criterios:

- No podrá participar en la auditoría personal que pertenezca al área a auditar.
- Los candidatos a auditores deberán tener conocimiento de auditorías internas.
- Deberá ser personal de áreas pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- Haber acreditado el curso para formación de auditores internos o equivalentes.
- El auditor líder, deberá de haber realizado por lo menos una auditoría.

La realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Los registros para informar de los resultados de las auditorías internas se mantienen de acuerdo al “Procedimiento General de Control de Registros” (MPG-424)

El área que esté siendo auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, teniendo un plazo máximo de 30 días naturales, estas acciones incluyen la investigación de las causas y la aplicación de acciones correctivas y preventivas, conforme a lo estipulado en el apartado 852/853 del Manual de Procedimientos Generales. La investigación inicia al siguiente día de haber concluido la auditoría interna.

El Coordinador de Calidad designado por el Subcomité de Calidad, puede seleccionar su equipo auditor para realizar auditorías internas a sus procesos con independencia de las auditorías internas institucionales, se deben considerar los mismos criterios del “Procedimiento General de Auditorías Internas” (MPG-822).

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

En el “Procedimiento General de Auditorías Internas” (MPG-822) se considera la determinación de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos da seguimiento y medición a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental mediante el establecimiento de indicadores para la evaluación de su eficiencia, efectividad, así como del análisis costo/beneficio de los recursos empleados.

Al obtener la información derivada de los indicadores utilizados, se analiza para controlar y mejorar los procesos para la administración de la información a través de datos y gráficas que permiten analizar los niveles y tendencias de los resultados obtenidos.

Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo acciones preventivas y acciones correctivas de acuerdo a los apartados 852 y 853 del Manual de Procedimientos Generales para asegurar la conformidad del producto.

Para la Planta de Pinturas y Emulsiones los indicadores de medición de productividad están establecidos dentro del **anexo D**.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos mide y da seguimiento a las características del producto, para verificar que se cumplen los requisitos expresados por los clientes. El método para tal medición depende del producto y las actividades requeridas en cada caso.

Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planteadas en los Diagramas de Interacción de Procesos adjunto a los Manuales de Procedimientos Específicos.

La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planeadas de acuerdo al Diagrama de Interacción de Procesos, para la Planta de Pinturas y Emulsiones se contempla dentro de los Manuales Específicos a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del Producto No Conforme

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para su uso o entrega no intencional en los casos y formas indicados en el apartado 8.3 del Manual de Procedimientos Generales.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el "Procedimiento General de Control de Servicio No Conforme" (MPG-83) y en el "Procedimiento General de Control de Producto No Conforme" (MPGPPE-83).

Los productos no conformes se tratan mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo al "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas" (MPG-852/853);
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente, y
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros (de acuerdo a la sección 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, mediante el formato de "Reporte de Acciones Correctivas/Preventivas" (FMPG-852/853-1)

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, de acuerdo a lo indicado en el "Procedimiento General de Control de Servicio No Conforme" (MPG-83) y en el "Procedimiento General de Control de Producto No Conforme" (MPGPPE-83).

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de Datos

En Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos contamos con sistemas de información eficientes mediante los cuales analizamos los datos referentes a:

- Satisfacción del cliente,
- Medición de la efectividad de los procesos,
- Resultados de las auditorías internas,
- Quejas de los clientes,
- Cualquier otro dato relevante para el Sistema.

Mismos que al arrojar resultados (datos y gráficas) nos ayudan a preparar nuestra planeación estratégica, a la mejora e innovación de nuestros procesos sustantivos, y a la administración de nuestros indicadores de medición del desempeño. Así como a demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Nuestros sistemas de información nos proporcionan información clara sobre:

- La satisfacción del cliente (de acuerdo a la sección 8.2.1)
- La conformidad con los requisitos del producto (de acuerdo a la sección 7.2.1.)
- Las características y tendencias de los procesos y servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y
- Los proveedores.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos incluye metodologías para el análisis de los procesos, estudios de costo-beneficio, eficiencia, la cadena de valor, la mejora y rediseño de los procesos clave y de los procesos de apoyo. Con una orientación a la simplificación y desregulación de los procesos, la competitividad a través de la innovación y actualización de los procesos, y programas de integridad y transparencia. Para lo cual, se considera la información de las expectativas, quejas, denuncias e inconformidades de los clientes y ciudadanos con el fin de responder con oportunidad y efectividad a sus necesidades.

8.5 Mejora

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

8.5.1 Mejora Continua

Se mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad (indicados en la sección tres de este documento,); los resultados de las auditorías (contenidos en los formatos indicados en el apartado 8.2.2 del Manual de Procedimientos Generales); análisis de datos conforme a lo establecido el apartado 8.1 de esta sección; acciones correctivas y preventivas resultado de las auditorías internas, las quejas y reclamaciones de los clientes y la revisión por el Comité de Calidad y Ambiental, Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental indicadas en la sección 5.6 de este documento.

8.5.2 Acción Correctiva

Se toman acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, de acuerdo con lo indicado en el "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas"(MPG-851/852/853), el cual define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades y mejoras (incluyendo las quejas de los clientes);
- Determinar las causas de las no conformidades;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (de acuerdo a la sección 4.2.4), y
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se aplican acciones correctivas cuando la no conformidad afecta la calidad del producto o servicio, por lo tanto trasciende al cliente interno o externo, siendo causa potencial de insatisfacción del cliente. Éstas requieren la ejecución de los siguientes: "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas" (MPG-851/852/853), "Procedimiento General de Control de Servicio No Conforme" (MPG-83), "Procedimiento General de Control de Producto No Conforme" y para la Planta de Pinturas y Emulsiones (MPG-PPE-83) con el fin de corregir las desviaciones de inmediato.

8.5.3 Acción Preventiva

Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se cuenta con un procedimiento documentado denominado "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas"(MPG-851/852/853) en donde se definen los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones preventivas tomadas (de acuerdo a la sección 4.2.4), y
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Es la parte preventiva y de soporte de los Modelos de Calidad de la Administración Pública Federal; comprende lo relativo al control de los productos y procesos de mayor impacto, incluye los sistemas y procedimientos, así como su orientación hacia el mejoramiento continuo, otorgándose especial énfasis a los procesos técnicos, tecnológicos y administrativos de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para asegurar que los clientes y ciudadanos reciban consistentemente un valor superior en los productos y servicios.

Anexo A

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Anexo A

Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental

7.3 Diseño y Desarrollo

Para las áreas contempladas en el alcance del sistema, no es aplicable este requisito debido a que no se efectúan las actividades de Diseño y Desarrollo, los procesos se basan en lineamientos previamente establecidos por CAPUFE, el Gobierno Federal, o bien, en el caso de la Planta de Pinturas y Emulsiones, en formulaciones establecidas nacional o internacionalmente.

7.4 Compras

- Re-evaluación de proveedores

CAPUFE no puede contar con un solo proveedor de productos o servicios por más de un periodo contractual, no se adjudica la compra a ningún proveedor sin haber sido minuciosamente estudiado y los productos o servicios que se deseen comprar deben someterse al proceso de evaluación y selección, por tales motivos CAPUFE no lleva a cabo la re-evaluación de proveedores.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Producto

Para las Áreas contemplados en el alcance del sistema este requisito no aplica debido a que su producto es verificado en todas y cada una de las etapas antes de ser proporcionado al cliente; además de que, en el caso de los **servicios**, el producto no requiere dispositivos de seguimiento y medición de acuerdo al apartado 7.6 de este anexo.

7.5.4 Propiedad del Cliente

En las Áreas contempladas en el alcance del sistema no es aplicable este requisito ya que en ninguno de los casos se recibe bienes que sean propiedad del cliente para su integración al producto.

7.5.5 Preservación del Producto

Cuando el producto resultante del proceso sea un servicio, este requisito no aplica, debido a que siendo un bien intangible es imposible establecer medidas de conservación.

Para el caso de la Planta de Pinturas y Emulsiones, si aplica debido a que se realizan productos.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Se excluye para los procesos involucrados en prestación de servicio los incisos aplicables para equipo de medición toda vez que no aplica ya que no se cuenta con dichos controles.

Para el caso de la Planta de Pinturas y Emulsiones, únicamente se excluye el último párrafo del punto del 7.6 de la norma ISO 9001:2000, ya que no se cuenta con programas informáticos para satisfacer la aplicación.

Anexo B

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Anexo B

Lineamientos para la Integración y Operación del Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad

El Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad operan en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 16, 17 fracciones I, VI, IX, XIV, XXI y XXXIX y 18 fracciones IV, VI, XVI, XXI del estatuto orgánico de la entidad. Deben estar conformados por los siguientes representantes:

Comité de Calidad y Ambiental

Presidente	A voz y voto
Presidente Suplente	A voz y voto
Secretario	A voz y voto
Secretario Suplente	A voz y voto
Prosecretario	A voz y voto
Vocales	A voz y voto
Representante de la Dirección	A voz y voto

Subcomités de Calidad

Y

Subcomité de Calidad y Ambiental

Presidente	A voz y voto
Presidente Suplente	A voz y voto*
Secretario	A voz y voto
Secretario Suplente	A voz y voto*
Prosecretario	A voz y voto**
Vocales	A voz y voto
Coordinador de Calidad y en el caso de la Planta de Pinturas y Emulsiones Coordinador de Calidad y Ambiental	A voz y voto
Asesores	A voz

*En subcomités de calidad y Subcomités de Calidad y Ambiental los suplentes tienen derecho a voz y voto solo en caso de que no esté presente el titular del cargo, de estar presente el titular únicamente tendrán (los suplentes) derecho a voz.

** En subcomités de calidad, y Subcomités de Calidad y Ambiental en su creación el derecho del prosecretario puede ser limitado únicamente a voz.

Las funciones del *Comité de Calidad y Ambiental* son:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- a) Establecer dentro de este Manual, la política de calidad y asegurar su entendimiento mediante las acciones de difusión y capacitación dirigidas a los miembros de las diferentes áreas de CAPUFE.
- b) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad, mediante la publicación de los mismos y la distribución del Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental (Intranet).
- c) Llevar a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental 2 veces al año.
- d) Asegurar la disponibilidad de los recursos mediante el Anteproyecto de Aplicación de Presupuesto que de manera anual elaboran las Gerencias del Organismo.
- e) Programar la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental así como la certificación de los mismos.
- f) Participar activamente en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- g) Otorgar el apoyo para la obtención de recursos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- h) Conocer los procesos que se soliciten integrarse al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- i) Asesorar a todas aquellas áreas del Organismo que requieran integrar sus procesos al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental mediante la Gerencia de Innovación Gubernamental.
- j) Determinar a los servidores públicos que deban integrar el Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad.
- k) Constituir los Comités de apoyo y los Subcomités de Calidad y Subcomités de Calidad y Ambiental en Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo y la Planta de Pinturas y Emulsiones.
- l) Todas aquellas funciones que se generan por el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Las funciones de los *Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental* son:

- Apoyar en la toma de decisiones relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental aplicable a la Dirección de su injerencia.
- Revisar semestralmente el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de la Dirección de su injerencia.
- Participar activamente en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- Revisar los resultados de las auditorías internas.
- Solicitar al Comité de Calidad y Ambiental el apoyo para la obtención de recursos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- Definir y supervisar los procesos que se requieran integrar al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- Supervisar el control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de la Dirección de su injerencia.
- Proponer auditores internos al Comité de Calidad y Ambiental.
- Todas aquellas funciones que se generan por la necesidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental en la Dirección de su injerencia.
- Supervisar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, y solicitar al Comité de Calidad y Ambiental la certificación de las nuevas áreas que deseen incorporarse al sistema.

Una vez integrados el Comité y Subcomités de Calidad, y Subcomité de Calidad y Ambiental se debe levantar un acta de su creación y acta de todas las sesiones que se lleven a cabo.

Se debe entregar al Comité de Calidad y Ambiental una copia de las actas de las sesiones de los Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental.

El detalle de la operación del Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad se describe en el "Procedimiento General de Formación y Métodos de Operación del Comité de Calidad y Ambiental y Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental de CAPUFE" (PDG 51-1).

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Anexo C

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Anexo C**Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental****En la Dirección General:**

- Proceso de Control de Gestión.

En la Dirección de Administración y Finanzas:

- El Departamento de Capacitación y Desarrollo. (Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano)
- Licitación Pública (nacional e internacional), Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Adjudicación Directa.
- Sistema de Identificación de Personal y Control de Asistencia del Área de Admisión y Empleo.
- Servicio de Seguridad de la Información a Nivel Perimetral.

En la Dirección de Operación:

- Proceso de Actualización y Difusión de Tarifas de las Redes administradas por Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- Proceso de Pasímetros Automáticos, en la Plaza de Cobro 37, Puente Internacional Reynosa, de la Delegación Regional No. 8 Zona Noreste.
- Proceso de Normalización y Supervisión, del Control de Aforo-Ingreso y de los Servicios de Operación de CAPUFE.
- Proceso de Cobro de Peaje, en la Plaza de Cobro 86, San José del Cabo B.C.S.
- Proceso de Atención Médica Prehospitalaria y Servicios Preventivos de los Servicios Médicos de Compostela, adscritos a la Delegación IX, Zona Occidente; Servicio Médico Orizaba, adscrito a la Delegación VII, Zona Golfo y Servicio Médico Tlalpan y la Pera, adscrito a la Delegación IV, Zona Centro Sur.

En la Dirección Técnica:

- Proceso de Obra Pública y Servicios Relacionados.

En la Planta de Pinturas y Emulsiones:

- Fabricación de Pinturas y Emulsiones Asfálticas

En la Delegación Regional IX, Guadalajara, Jalisco, los procesos de:

- Licitación Pública (nacional e internacional), Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Compra Directa.
- Proceso de Obra Pública y Servicios Relacionados.
- "Proceso de Normalización y Supervisión de Control Aforo-Ingreso y Aplicación de la Normativa en los Servicios de Operación".

En la Delegación Regional II, Culiacán, Sinaloa, los procesos de:

- Licitación Pública (nacional e internacional), Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Compra Directa.
- Proceso de Obra Pública y Servicios Relacionados.
- "Proceso de Normalización y Supervisión de Control Aforo-Ingreso y Aplicación de la Normativa en los Servicios de Operación".

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

En la Delegación Regional VIII, Reynosa, Tamaulipas, los procesos de:

- Licitación Pública (nacional e internacional), Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Compra Directa.
- Proceso de Obra Pública y Servicios Relacionados.
- "Proceso de Normalización y Supervisión de Control Aforo-Ingreso y Aplicación de la Normativa en los Servicios de Operación".

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Anexo D

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones

4. Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.

4.1 Requisitos Generales

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ha establecido, documentado, implantado, mantiene y mejora en forma continua un Sistema de Gestión Ambiental en la Planta de Pinturas y Emulsiones de acuerdo a los requerimientos establecidos en la norma internacional ISO 14001:2004* y por medio del Anexo "D" del Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental, establece como se da cumplimiento a los requerimientos establecidos en la norma citada.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental incluye únicamente a las instalaciones, actividades y procesos de la Planta de Pinturas y Emulsiones, ubicadas en Av. Irapuato Esq. Apaseo s/n C.P. 36541, Cd. Industrial Irapuato, Guanajuato. En especial para los procesos de fabricación de pinturas y emulsiones asfálticas.

A continuación se describe la forma como se da cumplimiento a los requerimientos de la Norma ISO 14001:2004*.

* Para efectos de este documento y demás documentos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental (incluyendo procedimientos e instrucciones de trabajo), cuando se presente el texto ISO 14001:2004 se estará refiriendo a la norma NMX-SAA-14001-IMNC-2004

4.2 Política Ambiental

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental**, siguiendo los procedimientos para tal efecto, ha definido y establecido la siguiente política ambiental dentro del alcance previamente descrito del Sistema de Gestión Ambiental.

Política Ambiental.

En la Planta de Pinturas y Emulsiones de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, elaboramos pinturas y emulsiones asfálticas de la más alta calidad, en armonía con el medio ambiente; desarrollamos de manera responsable nuestras actividades, cumpliendo con la legislación y regulaciones aplicables a través de un sistema de gestión ambiental que permita alcanzar los objetivos y metas establecidos. Todo lo anterior lo realizamos de acuerdo a la normatividad ISO 14001:2004, previniendo la afectación de los recursos naturales (agua, suelo, atmósfera, flora y fauna) promoviendo y verificando la mejora continua en beneficio del medio ambiente, empleados, clientes y sociedad en general.

Tomando en consideración dicha política, la Planta de Pinturas y Emulsiones se asegura de que:

- I. Es apropiada a la naturaleza, escala e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios que se desarrollan y ofrece la Planta de Pinturas y Emulsiones;
- II. Incluye un compromiso de todo el personal y alta gerencia de la Planta de Pinturas y Emulsiones de buscar la mejora continua y la prevención de la contaminación;
- III. Incluye un compromiso para cumplir con los requerimientos legales ambientales aplicables y otros requerimientos ambientales a los cuales la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito y que estén relacionados con sus aspectos ambientales;
- IV. Provee un marco de trabajo para fijar y revisar los objetivos y metas ambientales;
- V. Esté documentada, implantada y conservada;
- VI. Es comunicada a todas las personas que trabajen para o a nombre de la organización;
- VII. Esté disponible al público.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Para asegurar el cumplimiento de estos últimos 3 puntos, se emplean los mecanismos descritos en los elementos 4.4.3 y 4.4.5 de este documento.

4.3 Planificación

4.3.1. Aspectos Ambientales

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 “Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas, y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición” con el cual se asegura de que:

- Se identifiquen los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios la Planta de Pinturas y Emulsiones, dentro del alcance definido en el Sistema de Gestión Ambiental, que pueda controlar o sobre los que se esperaría que tuviera una influencia, tomando en cuenta la planeación o nuevos desarrollos, o actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y,
- Se determinen aquellos aspectos que tienen o pudieran tener un impacto significativo en el ambiente (aspectos ambientales significativos).

La Planta de Pinturas y Emulsiones ha documentado esta información, y la mantiene actualizada.

El **Subcomité de Calidad y Ambiental** se asegura que los aspectos ambientales significativos son considerados en el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental al aplicar el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0.

4.3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos Ambientales

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 “Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición” con el cual se asegura de que:

- La Planta de Pinturas y Emulsiones identifica y tiene acceso a los requerimientos legales aplicables y otros requerimientos ambientales a los que se ha suscrito, relacionados con los aspectos ambientales de la organización; y
- Se ha determinado como aplican estos requerimientos a sus aspectos ambientales.

El **Subcomité de Calidad y Ambiental** se asegura que los requerimientos legales y otros requerimientos ambientales a los cuales la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito son considerados en el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, al aplicar el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0.

4.3.3. Objetivos, metas y programas

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, implantado y conserva objetivos y metas ambientales documentados, en cada función y nivel dentro de la organización. Esta actividad se realiza a través de la aplicación del procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 “Procedimiento de Identificación de Aspectos

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición” con el cual se asegura de que:

- Los objetivos y metas sean medibles cuando sea práctico, y consistentes con la política ambiental, incluyendo los compromisos con la prevención de la contaminación, cumplimiento con los requerimientos legales y otros requerimientos ambientales a los que la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito, y con la mejora continua.
- Los objetivos y metas consideren el cumplimiento a los requerimientos legales y otros requerimientos a los que la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito.
- Los objetivos y metas consideren, entre otras cosas, los aspectos ambientales significativos, opciones tecnológicas y sus requerimientos financieros, operacionales y de negocios, y los puntos de vista de partes interesadas.

A través de la aplicación del procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0, la Planta de Pinturas y Emulsiones establece, implanta y mantiene programas de administración ambiental para alcanzar los objetivos y metas, asegurando que los mismos incluyen

- a) Designación de responsabilidades para alcanzar los objetivos y metas en cada función y nivel relevante de la organización, y
- b) Los medios y marcos de tiempo necesarios para alcanzarlos.

Este proceso incluye la forma como se da seguimiento al cumplimiento de los programas y la forma en como se reporta dicho cumplimiento al **Subcomité de Calidad y Ambiental** y al **Coordinador de Calidad y Ambiental**.

4.4 Implantación y Operación

4.4.1. Estructura y Responsabilidad

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** asegura la disponibilidad de los recursos esenciales para el desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el anteproyecto de aplicación de presupuesto que de manera anual elaboran las diferentes áreas del organismo. Dentro de estos recursos se incluyen recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura organizacional, tecnología y recursos financieros. Para poder determinar la necesidad de los recursos esenciales se emplean los siguientes métodos: a través de lo descrito en los elementos 4.3.2, 4.3.3, 4.4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.5 y 4.6 del presente documento, y a través de lo descrito en el elemento 6.1 del Manual de Calidad Institucional.

El otorgamiento de los recursos se hará por medio del presupuesto otorgado a las diferentes áreas o por medio de partidas especiales si así es autorizado. El total de los recursos otorgados no depende de decisión de la Planta de Pinturas y Emulsiones.

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, documentado y comunicado los roles, responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión Ambiental al personal de la Planta de Pinturas y Emulsiones, por medio de los siguientes métodos:

Los principales roles y responsabilidades se encuentran definidos en la matriz de responsabilidades que forma parte integral del presente documento, mientras que los restantes roles y responsabilidades se

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

encuentran descritos en los procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión Ambiental (incluyendo el presente manual de Calidad en su Anexo "D"), Programas de Administración Ambiental y perfiles de puesto del personal de la Planta de Pinturas y Emulsiones.

Las autoridades en el Sistema de Gestión Ambiental se encuentran definidas en el organigrama de la Planta de Pinturas y Emulsiones. La comunicación de estos roles, responsabilidades y niveles de autoridad se realiza a todo el personal aplicando el elemento 4.4.3 – Comunicación.

El **Subdirector la Planta de Pinturas y Emulsiones** ha designado al **Coordinador de Calidad y Ambiental** como su representante en aspectos del Sistema de Gestión Ambiental que, independientemente de otras responsabilidades, tendrá roles, responsabilidades y autoridad definidas para:

- a) Asegurar que se establezca, implante y mantenga un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 14001:2004.
- b) Reportar sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental al Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones para su revisión, incluyendo recomendaciones para su mejora. Dicha revisión se realizará conforme a lo establecido en el elemento 4.6 de este documento.

Adicionalmente, y en cumplimiento con el elemento 5.1 del Manual de Calidad Institucional, se ha conformado el **Subcomité de Calidad y Ambiental** quién apoyará al **Coordinador de Calidad y Ambiental** en el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 14001:2004. La conformación del **Subcomité de Calidad y Ambiental** se encuentra documentada, manteniendo el **Coordinador de Calidad y Ambiental** el registro correspondiente.

4.4.2. Formación, toma de conciencia y competencia

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-442-0 "Procedimiento de Evaluación de Competencia en el Sistema de Gestión Ambiental", con el cual se asegura que cualquier persona(s) que desarrolle(n) tareas para o en nombre de la Planta de Pinturas y Emulsiones y que tengan un potencial de causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la Planta de Pinturas y Emulsiones es (son) competente(s) con base en un adecuado entrenamiento, capacitación y educación o experiencia.

La **Subgerencia de Administración de la Planta de Pinturas y Emulsiones**, a través de la **Superintendencia de Recursos Humanos** es la encargada de mantener los registros asociados a esta evaluación de competencia.

Adicionalmente, el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** a través de la **Subgerencia de Desarrollo del Capital Humano** de oficinas centrales y de la **Superintendencia de Recursos Humanos** de la Planta de Pinturas y Emulsiones identifica las necesidades de capacitación y entrenamiento asociadas con los aspectos ambientales y con su SGA por medio de la aplicación del procedimiento MPE-SDCH-751-3 "Proceso Institucional de Capacitación", con el cual provee la capacitación y el entrenamiento, o tomar otras acciones para que cumplan con esas necesidades, y mantiene los registros asociados.

A través de la aplicación del procedimiento MPE-SDCH-751-3 "Proceso Institucional de Capacitación" y del procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 "Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición", la Planta de Pinturas y Emulsiones se asegura que el personal que trabaje para o a nombre de la Planta de Pinturas y Emulsiones sea consciente de:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- a) La importancia de la conformidad con la política y procedimientos ambientales y con los requerimientos del Sistema de Gestión Ambiental;
- b) Los aspectos ambientales significativos y sus respectivos impactos ambientales, actuales o potenciales, asociados a su trabajo y de los beneficios de un desempeño personal mejorado.
- c) Sus roles y responsabilidades para alcanzar la conformidad con los requerimientos del Sistema de Gestión Ambiental, y
- d) Las consecuencias potenciales de desviaciones a los procedimientos especificados.

4.4.3. Comunicación

En relación con los aspectos ambientales y el Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones, el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha definido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 "Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición", con el cual define los procesos para:

- a) La comunicación interna, entre los diferentes niveles y funciones de la Planta de Pinturas y Emulsiones;
- b) Recibir, documentar y responder a comunicaciones relevantes de partes externas interesadas.

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** ha decidido no comunicar sobre los aspectos ambientales significativos de la Planta de Pinturas y Emulsiones debido a que se considera información confidencial, para lo cual se ha documentado en esta sección la decisión al respecto.

4.4.4. Documentación

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha desarrollado diversos documentos que describen e incluyen lo siguiente:

- a) Política ambiental, objetivos y metas;
- b) Descripción del alcance del Sistema de Gestión Ambiental
- c) Descripción de los elementos principales del Sistema de Gestión Ambiental y su interacción y referencia a documentos relacionados;
- d) Documentos, incluyendo registros, requeridos por la Norma ISO 14001:2004; y
- e) Documentos, incluyendo registros, determinados por la organización que son necesarios para asegurar la planeación efectiva, operación y control de procesos que están relacionados con los aspectos ambientales significativos

El Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones está documentado de la siguiente forma:

- ◇ Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental (MGCA) y Anexo "D": Describe de manera general el Sistema Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones e incluye la declaración de la política ambiental respectiva. El original de este documento, incluyendo los anexos, se encuentra en poder del Representante de la Dirección del Sistema de Calidad, quien asegura que su versión vigente esté disponible a través de la Intranet.
- ◇ Manual de Procedimientos Generales (MPG): Está integrado por

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Procedimiento General de Control de Documentos (MPG-423)
Procedimiento General de Control de Registros (MPG-424)
Procedimiento General de Auditorías Internas (MPG-822)
Procedimiento General de Producto No Conforme Para la Planta de Pinturas y Emulsiones (MPGPPE-83)
Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas (MPG-851/852/853)
Procedimiento General de Formación y Métodos de Operación del Comité y Subcomités de Calidad (PDG 51-1).

(Las diferentes áreas de Caminos y Puertos Federales de Ingresos y Servicios Conexos deben apegarse a los procedimientos mencionados anteriormente. El original del Manual de Calidad y sus anexos está a cargo del **Representante de la Dirección del Sistema de Calidad**, quien mantiene la versión vigente al alcance del personal involucrado en el Sistema.)

- ◇ Manual de Procedimientos Específicos* (MPE): Contiene la información referente a procedimientos particulares de cada Área.
- ◇ Instructivos de Trabajo Específicos* (ITE): Indican de manera detallada cómo deben realizar algunas actividades, por ejemplo, el uso de equipo, la forma de desarrollar actividades, entre otros (no aplica en todos los casos).
- ◇ Registros Ambientales: Son los documentos que muestran evidencia del funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, su distribución y resguardo se encuentra descrito en el "Procedimiento General de control de Registros" (MPG-424).

* El original de estos documentos se encuentra bajo resguardo de la persona que designe el Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones, quien proporciona las copias controladas al personal que considere pertinente.

La documentación se encuentra contenida en medio impreso o electrónico, lo cual dependerá de las actividades y herramientas de cada área. Para el caso de la documentación en medio magnético, su orden y ubicación están descritas en los Manuales de Procedimientos Específicos; y su gestión es determinada por el área correspondiente de acuerdo a las normas aplicables.

4.4.5. Control de Documentos

La Planta de Pinturas y Emulsiones ha adoptado, implantado y conserva el procedimiento MPG-423 "Procedimiento General de Control de Documentos", (Anexo A) en el cual se define la forma de controlar los documentos del Sistema de Gestión Ambiental, para:

- a) Aprobar documentos para su adecuación previo a su emisión,
- b) Revisar y actualizar como sea necesario y para reaprobar documentos,
- c) Asegurar que los cambios y el estatus de la versión vigente de los documentos sean identificados,
- d) Asegurar que las versiones relevantes de los documentos aplicables estén disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurar que los documentos se mantengan legibles y claramente identificables,
- f) Asegurar que los documentos de origen externo determinados por la Planta de Pinturas y Emulsiones como necesarios para la planeación y operación del Sistema de Gestión Ambiental, sean identificados y su distribución controlada; y

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- g) Prevenir el uso no intencional de documentos obsoletos, y para aplicar la identificación adecuada a los mismos si son retenidos por cualquier propósito

El control de los registros está definido en el elemento 4.5.4 del presente documento.

4.4.6. Control Operacional

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha identificado y planeado aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados (a través del procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-0 “Procedimiento de identificación de aspectos ambientales, Objetivos, Metas y Programas requisitos legales, comunicación, seguimiento y medición”), en línea con la política ambiental, objetivos y metas generados, con el fin de asegurar que se llevan a cabo bajo condiciones específicas por medio de:

- a) Haber desarrollado, implantado y conservado procedimientos e instrucciones de trabajo documentados para controlar situaciones donde su ausencia pueda llevar a desviaciones de la política ambiental, objetivos y metas;
- b) La estipulación de criterios operativos en los procedimientos e instrucciones de trabajo antes mencionados; y
- c) El haber establecido, implantado y conservado procedimientos e instrucciones de trabajo relacionados con los aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios usados por la Planta de Pinturas y Emulsiones y la comunicación de estos procedimientos, instrucciones de trabajo y requerimientos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas en sitio.

Estos procedimientos e instrucciones de trabajo mencionados se encuentran en los manuales de procedimientos específicos de la Planta de Pinturas y Emulsiones y que se conservan en las diferentes áreas productivas de la organización, incluyendo las áreas de Mantenimiento, Almacenes y de Seguridad, Salvaguarda y Protección Civil. En el caso de esta última área, ha generado procedimientos e instrucciones de trabajo documentados de aplicación general a las diferentes áreas de la Planta de Pinturas y Emulsiones y que incluye el control de los siguientes aspectos:

- Control de residuos
- Control de emisiones contaminantes a la atmósfera
- Control de la contaminación al agua
- Manejo de materiales peligrosos
- Control de contratistas
- Control de proyectos

La comunicación de los procedimientos e instrucciones de trabajo mencionados tanto a los trabajadores de la Planta de Pinturas y Emulsiones como a proveedores y contratistas que lo requieran se realiza conforme a lo establecido en el elemento 4.4.3 de este documento.

4.4.7. Preparación y Respuesta a Emergencias

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** a través del **Superintendente de Seguridad, Salvaguarda y Protección Civil** ha establecido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-447-0 “Procedimiento de preparación y respuesta a emergencias” con el cual ha identificado las potenciales situaciones de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener uno o varios impactos al ambiente, y en los mismos se establece la forma con como se dará respuesta a estas potenciales situaciones de emergencia y accidentes potenciales.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Por medio de la aplicación del procedimiento MPEPPE-447-0, la Planta de Pinturas y Emulsiones responderá a las situaciones de emergencia y accidentes actuales, y prevendrá o mitigará los impactos ambientales adversos asociados.

Para asegurar la correcta vigencia del procedimiento MPEPPE-447-0 y demás documentos relacionados, la Planta de Pinturas y Emulsiones los revisará cada dos años y, cuando sea necesario, verificará los mismos, en particular, después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia ambientales.

De igual manera probará cuando menos una vez al año los procedimientos de atención a emergencias mencionados en el procedimiento MPEPPE-447-0 cuando sea posible a través de la realización de simulacros, para lo cual el **Superintendente de Seguridad, Salvaguarda y Protección Civil** genera y aplica un programa de simulacros anual.

4.5 Revisión y Acción Correctiva

4.5.1. Monitoreo y Medición

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha establecido, implantado y conserva diversos procedimientos e instrucciones de trabajo para medir y monitorear, en forma regular, las características clave de las operaciones llevadas a cabo en la Planta de Pinturas y Emulsiones que pueden tener un impacto significativo al ambiente. Estos procedimientos e instrucciones de trabajo pueden ser los mismos descritos en el elemento 4.4.6 de este documento e incluyen la documentación de información de monitoreo de los controles operaciones relevantes y el tipo de equipo de medición y forma de monitoreo a realizar.

Adicionalmente, el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** en conjunto con el **Subcomité de Calidad y Ambiente** ha establecido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-431-1 “Procedimiento de identificación de aspectos ambientales, requisitos legales, Objetivos, Metas y Programas, comunicación, seguimiento y medición” en donde se establece la documentación de información para monitorear el desempeño ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones y la conformidad con los objetivos y metas ambientales de la organización. Esta información es necesaria para realizar la revisión con la dirección establecida en el elemento 4.6 de este documento.

Finalmente, la Planta de Pinturas y Emulsiones se asegura que se utilice y se de mantenimiento al equipo de medición interno empleado para el monitoreo y medición y que el mismo se encuentre calibrado y verificado, conservando los registros correspondientes. En el caso de equipo de monitoreo y medición externo, la Planta de Pinturas y Emulsiones solicita y conserva la información que evidencia que se da mantenimiento y calibración a dicho equipo. Esto se encuentra definido en el procedimiento MPEPPE-431/432/433/443/451-1.

4.5.2. Evaluación del Cumplimiento

Para ser consistente con el compromiso de cumplimiento a requerimientos legales y a otros requerimientos a los cuales la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito, el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** a través del **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha establecido, implantado y conserva el procedimiento MPEPPE-452/453-0 “Procedimiento de Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros en la Planta de Pinturas y Emulsiones” con el cual evalúa mínimo una vez al año, el cumplimiento con los requerimientos legales aplicables y con otros requerimientos a los cuales el la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito. El **Coordinador de Calidad y Ambiental** conservará los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

Las evaluaciones de cumplimiento podrán ser realizadas tanto por personal interno como por proveedores externos que demuestren competencia en evaluación de cumplimiento legal.

4.5.3. No conformidad y Acción Correctivas y Preventivas

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** a través del **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha adoptado, implantado y conserva los procedimientos MPGPPE-83 “Procedimiento general de producto no conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones” y MPG-852-853 “Procedimiento general de acciones correctivas y preventivas”, para controlar las no conformidades actuales y potenciales, y para tomar acciones correctivas y preventivas. En estos procedimientos se definen requerimientos para:

- a) La identificación y corrección de no conformidades y tomar acciones para mitigar sus impactos ambientales;
- b) La investigación de no conformidades, determinación de sus causas y tomar acciones con la finalidad de prevenir su recurrencia;
- c) Evaluar la necesidad de acciones para prevenir no conformidades e implementar acciones apropiadas encaminadas a prevenir su ocurrencia;
- d) Registrar los resultados de las acciones correctivas y preventivas tomadas, y
- e) Revisar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas.

Las acciones tomadas como resultado de la aplicación de los procedimientos antes descritos, son apropiadas a la magnitud de los problemas y del impacto ambiental generado.

La Planta de Pinturas y Emulsiones se asegura que cualquier cambio necesario sea realizado a los documentos del Sistema de Gestión Ambiental. Esto a través de la aplicación de los procedimientos antes mencionados.

4.5.4. Control de Registros

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** a través del **Subcomité de Calidad y Ambiental** ha adoptado, implantado y conserva el procedimiento MPG-424 “Procedimiento general de control de registros” con el cual se asegura de identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer en forma adecuada los registros generados por el Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones.

Con esto, la Planta de Pinturas y Emulsiones establece y conserva los registros necesarios para demostrar la conformidad a los requerimientos del Sistema de Gestión Ambiental y con la norma ISO 14001:2004, y con los resultados alcanzados.

A través de la aplicación del procedimiento MPG-424, los registros generados por el Sistema de Gestión Ambiental son y permanecen legibles, identificables y trazables.

4.5.5. Auditoría Interna

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

La Planta de Pinturas y Emulsiones se asegura de que se conduzcan auditorías internas al Sistema de Gestión Ambiental de la organización cuando menos una vez al año para:

- a) Determinar si el sistema de gestión ambiental
 - 1) Está conforme con los arreglos planeados para la administración ambiental, incluyendo los requerimientos de este Estándar Internacional; y
 - 2) Ha sido apropiadamente implantado y conservado; y
- b) Proporcionar información de los resultados de las auditorías a la gerencia.

Por lo anterior, la Planta de Pinturas y Emulsiones a través del **Coordinador de Calidad y Ambiental** planea, establece, implementa y conserva un programa anual de auditorías tomando en consideración la importancia ambiental de las operaciones involucradas en la Planta de Pinturas y Emulsiones y los resultados de auditorías previas.

Para la planeación, ejecución y reporte de las auditorías, la Planta de Pinturas y Emulsiones ha adoptado el procedimiento MPG-822 "Procedimiento general de auditorías internas", en el cual se establece lo siguiente:

- Las responsabilidades y requerimientos para planear y conducir auditorías, y para reportar los resultados y conservar los registros asociados;
- La determinación del criterio, alcance, frecuencia y métodos de auditoría.

Adicionalmente el procedimiento MPG-822 incluye los criterios de selección de los auditores tanto líderes como internos y establece la metodología de conducción de las auditorías para asegurar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Adicional a la aplicación de proceso de evaluación de auditores internos descrito en el procedimiento MPG-822, se aplica también el proceso descrito en el elemento 4.4.2 – Formación, Consciencia y Competencia del presente documento para asegurar que los auditores internos son competentes.

Finalmente el proceso de auditorías internas descrito en el procedimiento MPG-822 permite que la realización de las auditorías al Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones las realice tanto auditores internos de la Planta de Pinturas y Emulsiones como por proveedores de servicios de auditorías internas a sistemas de gestión ambiental, siempre y cuando demuestren su competencia en este tipo de evaluaciones.

4.6 Revisión Gerencial

El **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** revisa el Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones cuando menos cada seis meses o extraordinariamente si es necesario, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y efectividad. Estas revisiones incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y la posible necesidad de cambios al Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones, incluyendo la política ambiental y los objetivos y metas ambientales. El **Coordinador de Calidad y Ambiental** se encarga de conservar los registros resultantes de las revisiones con el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones**.

Para realizar la revisión con el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones**, el **Coordinador de Calidad y Ambiental** deberá generar un reporte de revisión gerencial en el que incluirá información resumida y concreta que contemple cuando menos:

Manual de Gestión de la Calidad y Ambiental

- Resultados de auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con requerimientos legales y con otros requerimientos a los cuales la Planta de Pinturas y Emulsiones se ha suscrito,
- Comunicación de partes externas interesadas, incluyendo quejas, si es que existen,
- El desempeño ambiental de la organización a través de indicadores de desempeño,
- Hasta que punto se han cubierto los objetivos y metas (resumen de avances),
- Estatus de las acciones correctivas y preventivas,
- Seguimiento a acciones de revisiones gerenciales previas,
- Posibles circunstancias cambiantes, incluyendo desarrollos en requerimientos legales y otros requerimientos relacionados a sus aspectos ambientales, y
- Recomendaciones de mejora establecidas por el mismo **Coordinador de Calidad y Ambiental** o por el **Subcomité de Calidad y Ambiental**.

Los resultados de la revisión con el Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones incluyen cualquier decisión y acción relacionada con posibles cambios a la política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del Sistema de Gestión Ambiental, consistentes con el compromiso con la mejora continua

Para la revisión con el **Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones** estará presente el **Coordinador de Calidad y Ambiental** y podrán estar presentes los miembros del **Subcomité de Calidad y Ambiental** y cualquier otra persona que pudiera requerirse. Se genera una lista de asistencia en esta reunión donde se anotan todos los asistentes y, al final de la misma se genera una minuta donde se describen las actividades desarrolladas en la reunión, los puntos de acuerdo establecidos y las acciones a realizar.

El **Coordinador de Calidad y Ambiental** conserva los siguientes registros: reporte de revisión gerencial, listas de asistencia a las reuniones y la minuta resultante de la revisión. El tiempo de conservación de estos registros será de 5 años conforme al procedimiento MPG-424 "Procedimiento general de control de registros".