

4.1 Introduccion

La dirección de Normatividad Vial es una unidad administrativa dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, esto se puede apreciar de manera grafica en el organigrama de dicha Secretaría. [ver anexo 5], que entre sus funciones se encuentra el proveer el servicio de expedición de licencias de conducir en todas sus modalidades en el Estado de Puebla,

La Dirección de Normatividad Vial está adscrita a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, misma que es una dependencia de servicio del sector público. Sus actividades pueden definirse de manera general como actividades de trámites burocráticos para expedir licencias de conducir a todos los ciudadanos del Estado de Puebla.

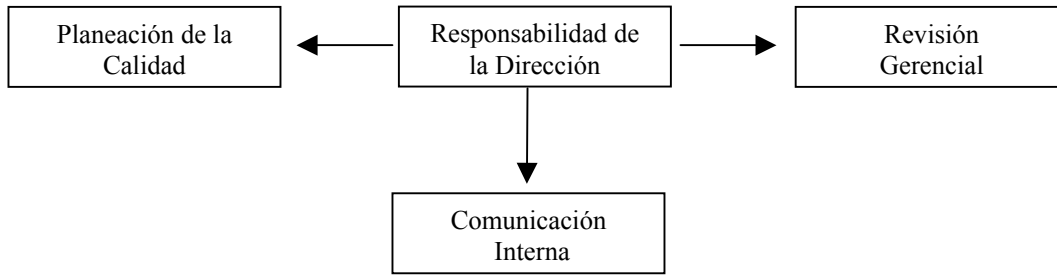
4.2 Gestión de la calidad

A continuación se muestran los cinco puntos de gestión de calidad que tiene el Departamento de Licencias de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de Puebla:

4.2.1 Responsabilidad de la alta dirección

La responsabilidad de la Alta Dirección de la organización es participar activamente en la planeación, desarrollo, implantación y mejora. Mediante el establecimiento de la Política de Calidad, de objetivos de calidad medibles y coherentes con la Política de Calidad enfatizando a la organización el compromiso de satisfacer tanto los requisitos del usuario del trámite de licencias como los requisitos legales y reglamentarios, y mejorar continuamente la eficacia.

FIGURA 4.1: Responsabilidad de alta dirección

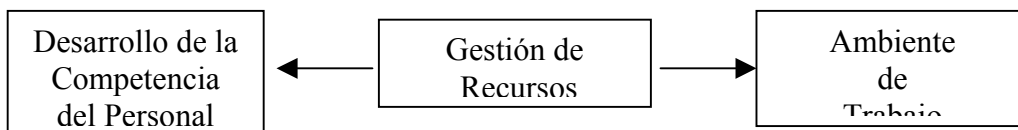


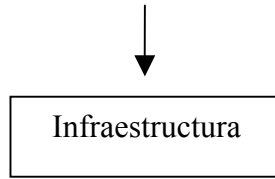
Fuente: Secretaría de Comunicaciones y transportes.

4.2.2 Gestión de recursos

Se considera, que la gestión de recursos es un aspecto determinante de la calidad del producto y servicio ofrecido; y que la capacidad para poder tener un desempeño efectivo que atienda los requisitos que el proceso de Trámite de Expedición de Licencias exige, demanda emplear personal competente, sobretodo para realizar las actividades que afectan la calidad del producto y servicio. Además, el nivel de competencia del personal es algo que se desea impulsar a través de desarrollar su competencia.

FIGURA 4.2: Gestión de Recursos.



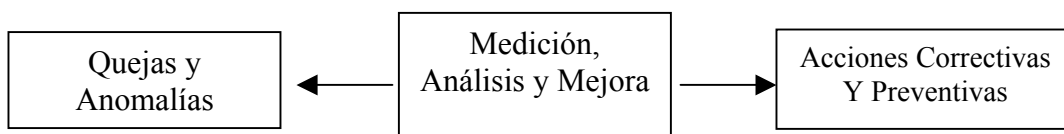


Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.2.3 Medición

Se pone especial interés en medir a través de tareas de verificación o inspección, el grado de cumplimiento de las características del producto y servicio que fueron acordadas con el cliente. Esto permite establecer parámetros de competencia, analizar su cumplimiento y proyectar la mejora de manera objetiva. Las no conformidades es algo que la organización atiende de manera sistemática a través de procedimientos orientados a la identificación de condiciones de no conformidad ya sea en el proceso de Trámite de Expedición de Licencias o en los procesos de apoyo. La identificación de situaciones a corregir actuales o potenciales y la formulación de estrategias para remediarlas garantizan la continuidad y el buen desempeño de los procesos.

FIGURA 4.3: Medición y Monitoreo



Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.2.4 Documentación

La dirección ha establecido las necesidades de documentar. Se desarrolla la documentación necesaria, incluyendo los registros pertinentes, para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización. Estos documentos se mantienen vigentes.

FIGURA 4.4: Documentación

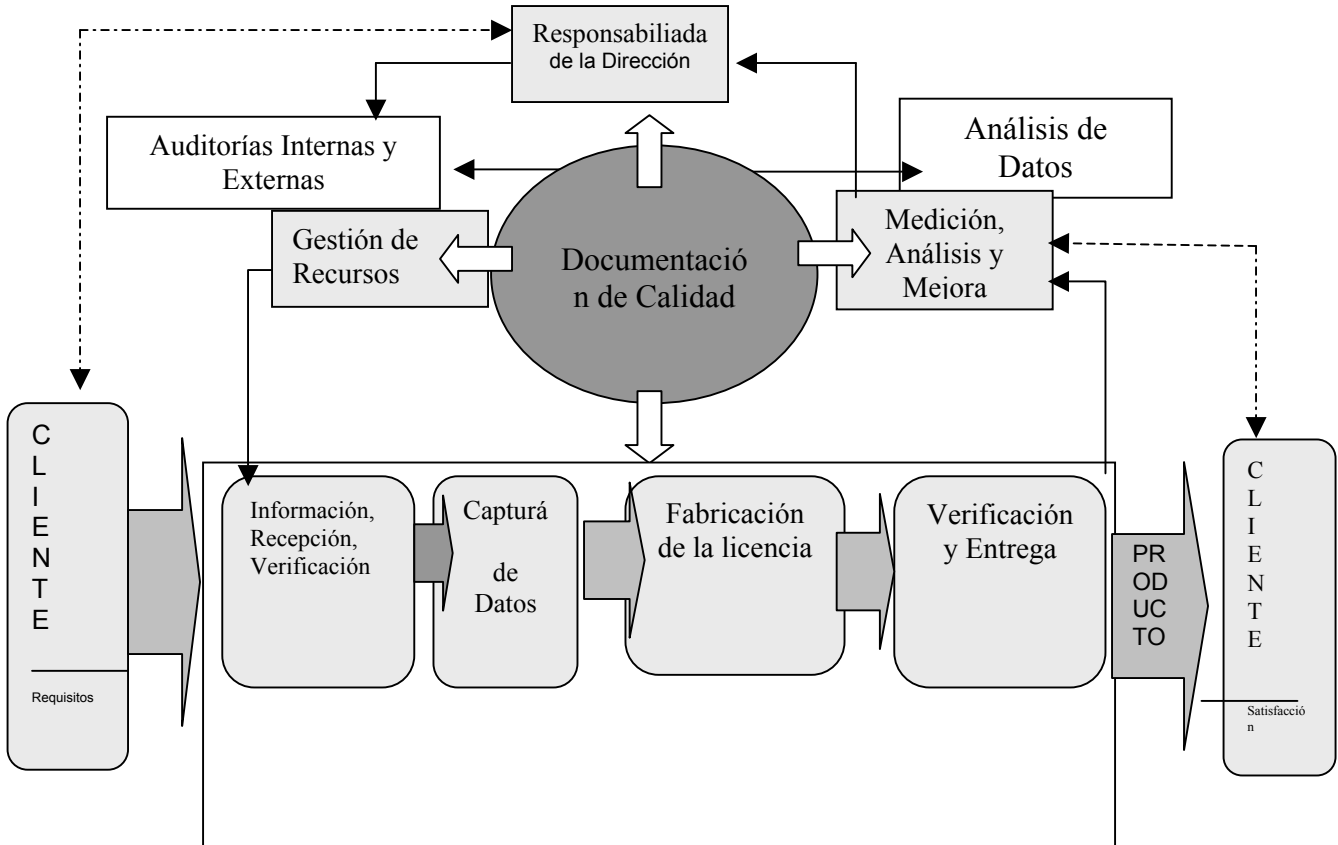


Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.2.5 Trámite de Expedición de Licencias

El proceso principal es el Trámite de Expediciones de Licencias, el cual garantiza la correcta elaboración de la licencia que los usuarios quieren obtener a través de la prestación del servicio ofrecido. Se han organizado las actividades que lo integran en 4 subprocesos, definidos como: Información, Recepción y Verificación del Trámite, Captura de Datos, Fabricación de la Licencia y Verificación de licencia y entrega. Este trámite es el proceso sustantivo del Departamento de Licencias. Cada subproceso representa una etapa global del proceso y permite delimitar claramente el inicio y fin de las partes más relevantes del proceso.

FIGURA 4.5: Trámite de Expedición de Licencias.



Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.2.5.1 La secuencia de los procesos y procedimientos

El Proceso de Trámite de Licencias es un proceso que se ejecuta diariamente. Su rejecución se lleva a cabo por solicitud directa de los usuarios, a través del formato de solicitud de licencia.

[ver anexo 9].

1. La planeación es el inicio del proceso. En la planeación, como parte del Proceso de Responsabilidad de la Dirección, se establece el plan de trabajo para la realización del Trámite de Licencias. En el plan de trabajo se define la secuencia de pasos establecidos y documentados en el procedimiento del proceso de realización del Proceso de Trámite de Licencias. Parte de la planeación revisa los objetivos y metas establecidos para asegurar que se mantienen adecuados para el propósito del proceso.
2. A partir de la planeación se gestionan los recursos mediante el procedimiento de desarrollo de la competencia y los lineamientos para proporcionar y mantener la infraestructura y el ambiente de trabajo. La gestión de los recursos tiene como objetivo el evitar que los recursos se conviertan en obstáculo para lograr la satisfacción de los usuarios. Los recursos gestionados se aplican al logro de los objetivos y metas establecidas y las acciones y métodos definidos en el procedimiento del proceso de Proceso de Trámite de Licencias.
3. Se seleccionan proveedores capaces de atender las necesidades y requisitos de los procesos, en el mantenimiento del equipo PC y los vehículos, y de los usuarios en la impresión de las licencias.
4. El proceso de realización del Proceso de Trámite de Licencias se lleva a cabo bajo condiciones controladas, utilizando la documentación apropiada y actualizada, utilizando materiales verificados, aplicando los métodos e instrucciones aprobados. El proceso de realización se lleva a cabo ejecutando en secuencia los siguientes subprocesos.
 - a. Información, Recepción y Verificación del Trámite

- b. Captura de Datos
 - c. Fabricación de la Licencia
 - d. Verificación de licencia y entrega Aplicación
5. El subproceso de información, Recepción y Verificación del Trámite se inicia cuando el usuario se presenta a solicitar información o a tramitar su licencia. El personal verifica que el usuario cumpla con los requisitos y revisa los requerimientos de modalidad y tipo de licencia que el usuario solicita. La salida planeada de este subproceso es una solicitud de licencias verificada y correcta. El subproceso de captura utiliza la salida del subproceso anterior, la solicitud correcta, para capturar los datos del usuario y de la licencia que solicita en el sistema de cómputo. La salida planeada de este subproceso es una captura de datos libre de errores. El subproceso de fabricación de la licencia utiliza la captura de datos en el sistema de cómputo para imprimir la licencia. En esta etapa se saca la fotografía al usuario y se recaba su firma. La salida planeada de este subproceso es una licencia sin errores de datos y sin errores de fabricación. En el último subproceso los encargados de módulo reciben la licencia elaborada en el subproceso anterior para realizar la inspección final antes de entregarla al usuario. Las licencias deben entregarse sin errores en los datos y sin errores en la fabricación. Se entrega también la póliza de seguro de vida. [ver anexo 7]
6. El proceso de Medición, Análisis y Mejora comprende la realización de varias actividades, documentadas en sus respectivos procedimientos. En primer lugar el proceso y el resultado del mismo se mide y monitorea. Se detectan y registran las no

conformidades, se registran mediante el procedimiento de Quejas y Anomalías. El servicio, y el producto que resulta de él, se verifican antes de la entrega al cliente. Se analizan las mediciones al proceso, al servicio, al desempeño de los proveedores, a la satisfacción del cliente. El resultado intermedio de este proceso son el conjunto de datos que se utilizan para tomar decisiones. La dirección del proceso toma decisiones basadas en estos datos para la mejora iniciando acciones correctivas o acciones preventivas.

7. Las mejoras inducidas por los proyectos de mejora o cambio realizados en la etapa anterior se incorporan a la planeación original actualizándola e iniciando el ciclo de nuevo.
8. El proceso de documentación es un proceso de apoyo que se asegura que en la Dirección de Normatividad Vial sólo circulen documentos actualizados y aprobados y se evite el uso no de documentos de calidad obsoletos. El resultado planeado de este proceso es un sistema documental y mantenido.

4.3 Control de Documentos

Se han establecido, implantado y mantenido procedimientos documentados para controlar toda la documentación y los datos. Incluyendo documentos externos tales como normatividad y legislación aplicables a la actividad que se realiza.

Los documentos y datos son revisados y aprobados para verificar que son adecuados por la Dirección.

Los controles establecidos en los procedimientos aseguran que:

- Todos los documentos, instrucciones, datos y procedimientos son adecuados para el uso que les quiera dar el Departamento de Licencias.
- En las áreas de trabajo se encuentran disponibles y accesibles al personal apropiado versiones correctas y vigentes de la documentación.
- Los documentos obsoletos serán retirados con prontitud de todos los puntos o áreas de trabajo.
- Los niveles y estado de revisión de los documentos se identifiquen claramente.

La revisión de los documentos está sujeta a:

- Aprobación.
- Identificación de la revisión.
- Registro de las revisiones.

4.4 Control de Registros

Se han establecido, implantado y mantenido procedimientos documentados para la identificación, recolección, indexación, archivo, almacenamiento, mantenimiento y disposición de los registros de calidad.

El responsable del control de registros de calidad es el Auxiliar Administrativo del Departamento de Licencias. El resto del personal es responsable de la documentación,

acumulación y mantenimiento de los registros de calidad. Los registros pueden encontrarse impresos o en algunos casos en medios electrónicos.

4.5 Responsabilidad de la Dirección

La Alta Dirección de la organización participa activamente en la planeación, desarrollo, implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad mediante:

- El establecimiento de la Política de Calidad adecuada al propósito de la organización, revisándola periódicamente para asegurar su continua adecuación y asegurándose que esta Política es comunicada y entendida dentro de la organización.
- El establecimiento de objetivos de calidad medibles y coherentes con la Política de Calidad.
- Enfatizando a la organización el compromiso de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los requisitos legales y reglamentarios.
- Realizando revisiones periódicas.
- Asegurando la disposición de recursos.

4.6 Enfoque al cliente

La dirección de la organización se asegura que los requisitos de los usuarios se determinan y cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

Los requisitos del usuario que se determinan son:

- Licencia con protección contra satisfacción y seguro de vida incluido.
- Servicio de expedición descentralizado.
- Con apego a la normatividad en vigor.

4.7 Política de Calidad

En la Dirección de Normatividad Vial de la Secretaría de comunicaciones y Transportes del Estado Puebla se busca:

- a) Optimizar el servicio de expedición de licencias.
- b) Desarrollar servidores públicos competentes y honestos.

Se establece que los objetivos generales son:

- Expedir licencias sin defectos.
- Realizar la expedición de licencia de manera expedita y el comprometemos a mejorar continuamente este sistema.

La Dirección de Normatividad Vial se compromete a cumplir los requisitos de los usuarios y proveer el servicio de expedición de las diferentes modalidades de licencias de conducir con las siguientes características:

- a) Licencia con protección contra falsificación y seguro de vida incluido.
- b) Servicio de expedición descentralizado.
- c) Con apego a la normatividad en vigor

Superando las expectativas de los usuarios, ofreciéndoles con orgullo un servicio profesional, digno y honesto.

4.7.1 Objetivos de la calidad

FIGURA 4.6: Objetivos de la calidad

PROCESO O SUBPROCESO	OBJETIVO	META
TRAMITE DE EXPEDICION DE LICENCIAS		
INFORMACION, RECEPCION DEL TRAMITE.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar correctamente al usuario con la finalidad de que al realizar su tramite presente la documentación necesaria. • Ofrecer un mejor servicio al usuario para que este realice su tramite de forma agil. • Asegurarse que la valoración medica se realice adecuadamente para cada usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que al 100% de los usuarios se les informe correctamente de la documentación necesaria para realizar el tramite. • Que en el 97% de los casos la documentación presentada sea completa y correcta. • Que en el 100% de los casos que revise el medico, los realice de manera adecuada y de acuerdo al instructivo medico.

CAPITULO IV S.C.T

CAPTURA DE DATOS.	<ul style="list-style-type: none"> Que la captura de datos sea realizada de manera correcta para la impresión de la licencia y el llenado de la poliza de seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el 90% de las hojas de captura tengan correctos los datos del usuario.
FABRICACION DE LA LICENCIA.	<ul style="list-style-type: none"> Que la impresión de la fotografía en la licencia se realice de forma expedita y sin efectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el 97% de las licencias impresas no tengan errores en la impresión de la fotografía.
VERIFICACIÓN DE LA LICENCIA Y ENTREGA.	<ul style="list-style-type: none"> Que la expedición de licencias se realice de forma expedita y sin efectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el 97% de las licencias impresas no tengan errores. Que el 100% de las licencias tramitadas sean entregadas con la poliza de seguro.
PROVEEDORES CONVENIOS Y COMPRAS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar un sistema y las instrucciones para evaluar y seleccionar a los proveedores de productos y servicios que afectan directamente a la calidad del servicio y monitorear su desempeño para asegurar su idoneidad inicial y continua. Ejecutar un sistema y asignar responsabilidades para asegurar que se comunica a los proveedores la información correcta acerca de los productos y/o servicios solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el desempeño al 100% de los proveedores a tiempo. Reevaluar la capacidad de atender nuestros requerimientos al 100% de los proveedores a tiempo.
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el procedimiento de la revisión por la Alta Dirección para garantizar que el Servicio, sea consistente, adecuado y eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> Que se cumpla el calendario de las juntas De revisión al 100%.
GESTION DE RECURSOS		
DESARROLLO DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL.	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el desarrollo de la competencia del personal para poder cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Que para diciembre 30 de 2003, minimo el 90% del personal cumpla con el 100% del perfil. Al menos el 80% del personal debe cumplir con los cursos de capacitacion establecidos. Cada 6 meses sera revisado el plan y programas de capacitacion.
DOCUMENTACION		
CONTROL DE DOCUMENTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el metodo documentado para revisar, Aprobar y cambiar los documentos y los datos, asegurando el uso de la versión vigente en los procesos y actividades que afectan directamente a la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Control de documentos de calidad sin errores.

CONTROL DE REGISTROS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el metodo documentado para identificar, recopilar, codificar, acceder, archivar, guardar, concervar y dar un destino final a los registros. SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> Control de registros de calidad sin errores.
MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA		
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el metodo documentado para determinar y ejecutar acciones correctivas y preventivas que eliminen la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de las acciones correctivas y de las acciones preventivas se ejecuten en tiempo y forma de acuerdo a los correspondientes planes de accion.
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el metodo documentado para ejecutar auditorias internas de calidad para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de Manual de Calidad, e identificar la necesidad de modificar documentos pertenientes a la base documental. 	<ul style="list-style-type: none"> Que se cumpla con el 100% del programa anual de auditorias internas .
COMUNICACIÓN INTERNA.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectue considerando la eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> Que se publique al 100% cada uno de los documentos que de manera periódica deben darse a conocer.
QUEJAS Y ANOMALÍAS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el metodo documentado para registrar las quejas y anomalias a fin de analizar y si es apropiado, iniciar acciones correctivas o preventivas que eliminen las causas que originan los problemas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de la quejas y/o anomalias sean atendidas en el plazo establecido.
ANÁLISIS DE DATOS.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar un proceso de recoleccion de datos confiable, analizando su comportamiento estadístico, con el objeto de garantizar la efectividad, de igual forma identificar las oportunidades de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Que cada una de las graficas definidas se realicen con la periodicidad correspondiente.

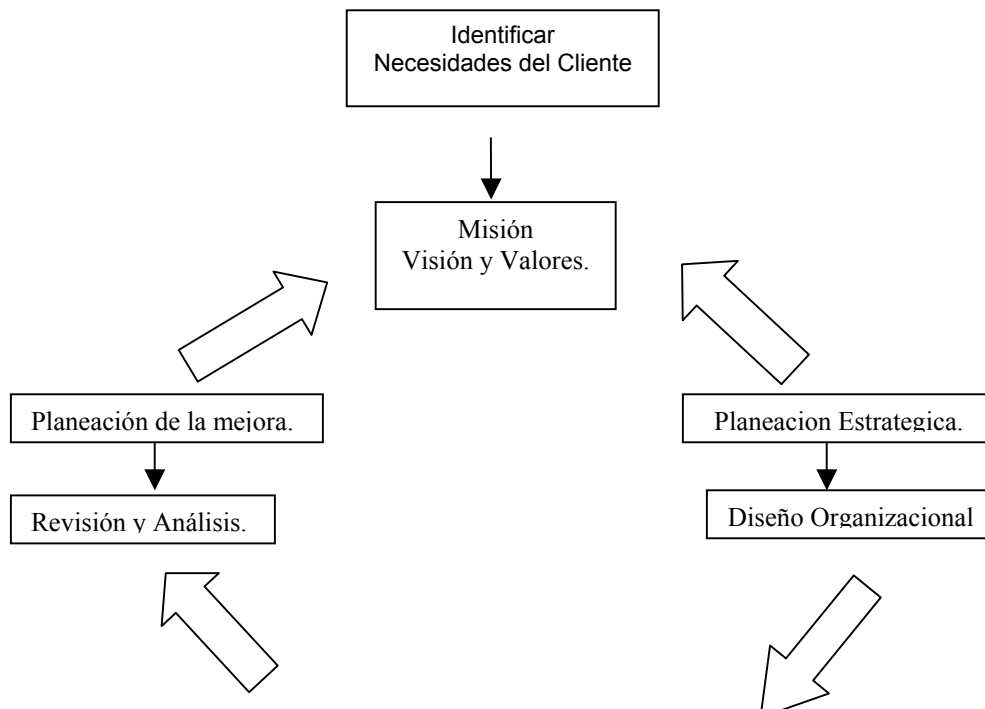
Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.8 Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad

Se han establecido, implantado, y mantenido procedimientos documentados para planear un

sistema de calidad y mantener su integridad ante las revisiones y cambios, En estos procedimientos se establece cómo se ha adoptado el ciclo PHVA (Plan - Hacer – Verificar - Actuar) como la herramienta básica de planeación aplicable desde los niveles operativos de las actividades de la organización.

FIGURA 4.7: Ciclo PHVA (Plan, Hacer, Verificar, Actuar)



Recolectar resultados del negocio.

Administración de Procesos.

Fuente: Secretaría de comunicaciones y transportes

4.9 Responsabilidad, autoridad y comunicación

El Director del Proceso, el Representante de la Dirección y los miembros del Comité, son los responsables directos de la calidad del servicio que la organización provee, dado que ellos controlan los sistemas y procesos mediante los cuales se realiza el trabajo.

También son responsables de la planeación estratégica de la calidad, del desarrollo de la comunicación de la política de calidad, del establecimiento y seguimiento de objetos de calidad y de la disponibilidad de recursos necesarios para implantar y mejorar.

El Jefe del Departamento de Licencias, Jefes de Oficina y Encargados de Módulos, son los mandos intermedios, responsables de la ejecución de la planeación y de la implantación de la Política, procesos y sistemas descritos. También son responsables de la plantación y control de los procesos. Dentro de su área de responsabilidad, incluyendo el establecimiento e implantación de los objetivos de nivel operativo y de la disponibilidad de recursos necesarios para implementar y mejorar sus procesos. Así mismo conducen la evaluación periódica del personal a su cargo.

Funcionarios del Proceso. son todos los auxiliares quienes son responsables de la calidad de su trabajo y de la política y procedimientos aplicables a los procesos que desempeñan. También identifican y reportan cualquier anomalía, error, problema conocido o problema potencial y pueden recomendar cambios y mejoras o sugerir acciones correctivas o preventivas.

4.10 Comunicación Interna

La Dirección de la organización se asegura que a todos los niveles de la organización se les comunique la información pertinente.

El Representante de Gerencia, Jefe del Departamento de Licencias y Encargados de Módulos son responsables de establecer la comunicación necesaria con su personal para asegurarse que los funcionarios del proceso conozcan la relevancia e importancia de sus actividades y la manera en que éstas impactan en el logro de la Política de Calidad. El responsable del procedimiento de comunicación interna es el Representante de la Dirección.

4.11 Revisión por parte de la Dirección

El Representante de la Dirección da seguimiento a que la Dirección y el Comité de Calidad se reúnan periódicamente para realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad, para evaluar su continua efectividad y mejora.

4.12 Provisión de Recursos

Como resultado de la ejecución continua del proceso de planeación documentado, la organización identifica los recursos apropiados necesarios para implantar y mantener el SGC así como aumentar la satisfacción de los usuarios, y se asegura que estos recursos sean

proporcionados adecuadamente. El responsable de la planeación para determinar los recursos necesarios y de proporcionarlos es el Director del Proceso.

4.13 Recursos Humanos

En cuanto a recursos humanos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se determina la forma de capacitarlos para atender al personal.

4.13.1 General

Los funcionarios del proceso son el activo más valioso y se hace el mejor esfuerzo para ayudarles a lograr su total potencial a través del programa de capacitación y entrenamiento.

4.13.2 Competencia y concientización

La efectividad del Sistema de Gestión de Calidad depende directamente de la competencia de los funcionarios del proceso con responsabilidad e impacto en la calidad del servicio. Se ha establecido, implantado y mantenido procedimientos documentados para la evaluación de la competencia de los funcionarios del proceso, detectar las necesidades de capacitación y entrenamiento, planear la capacitación y el entrenamiento necesarios, ejecutar el plan de capacitación y entrenamiento necesarios y medir la efectividad de estas acciones.

El Jefe del Departamento de Licencias y los Encargados de Módulos son responsables de realizar evaluaciones periódicas al desempeño de los funcionarios del proceso para lo cual establecen en conjunto con ellos las metas de desempeño que se busca lograr

El Director del Proceso informa individualmente a cada funcionario del proceso, los objetivos y metas de calidad que deben cumplir, y realiza reuniones periódicas con ellos para asegurarse que tomen conciencia acerca de cómo el rol que desempeñan afecta la calidad del servicio de expedición de licencias que se provee.

El auxiliar ejecutivo de la Dirección de Normatividad Vial es el responsable del procedimiento de Desarrollo de la Competencia del Personal. El Director del proceso es el responsable del proceso de Desarrollo de la Competencia del Personal.

4.14 Infraestructura

Como resultado de la ejecución continua del proceso de planeación documentado, el Departamento de Licencias ha determinado que la infraestructura crítica para cumplir con los requerimientos de calidad del proceso de expedición de licencias son los equipos de cómputo PC y sus periféricos. El director del Proceso ha proporcionado estos equipos al personal que lo requiere de acuerdo a las actividades que realizan y que afectan la calidad del servicio del cual se provee. Estos equipos se mantienen a través de un calendario de mantenimientos preventivos proporcionados por proveedores controlados de acuerdo al procedimiento de proveedores. El responsable de este procedimiento es el Auxiliar Administrativo de la Normatividad Vial.

Las instalaciones de los módulos fijos y los vehículos de los módulos móviles reciben mantenimiento periódico. Estos mantenimientos los proporcionan proveedores controladores de acuerdo al procedimiento de proveedores. El responsable de este procedimiento es *el* Auxiliar Administrativo de la Dirección Normatividad Vial.

4.15 Ambiente de Trabajo

Como resultado de la ejecución continua del proceso de planeación documentado, el Departamento de Licencias ha determinado y mantenido el ambiente de trabajo apropiado para las labores de oficina necesarias para cumplir los requisitos de calidad del servicio del cual se provee. Este ambiente de trabajo apropiado lo constituye el mobiliario de oficina, las condiciones de iluminación, la ventilación y los espacios de trabajo. El Jefe del Departamento de Licencias y los Encargados de Módulos son los responsables de monitorear el ambiente de trabajo y de sugerir cambios mediante el procedimiento de Quejas y Anomalías. Los jefes de departamento y los Encargados de Módulos se reúnen con el personal a su cargo en mayo y noviembre para dar seguimiento al ambiente de trabajo aplicando el cuestionario de ambiente laboral.

4.16 Planeación y realización del servicio

El resultado de la ejecución de los proceso documentado de planeación incluyen:

- Métodos específicos.
- Equipamiento.

- Definición de competencia del personal,
- Materiales.
- Información.

Integración de los proveedores necesarios para lograr expedir licencias sin defectos y realizar la expedición de licencias de manera expedita con un servicio de expedición descentralizado, con apego a la normatividad en vigor y con una licencia con protección, contra falsificación y seguro de vida incluido, para el proceso de expedición de licencias.

A través de la planeación también se han identificado las actividades de verificación e inspección, los criterios de aceptación y los registros necesarios que provean confianza en la conformidad del servicio de expedición de licencias que se proporcionan, con los requisitos de los usuarios.

Cuando los requerimientos de los usuarios no puedan ser cumplidos de acuerdo a las condiciones y alcances del Sistema de Gestión de Calidad, el Representante de Gerencia y/o el Director del Proceso tendrán la responsabilidad de desarrollar e implementar un Plan de Calidad específico para satisfacer, en su caso, estos requerimientos.

El enfoque a la administración de procesos implica:

- Determinar los requisitos de los usuarios.
- Desarrollar sistemas y procesos capaces de cumplir estos
- Asegurar que las entradas a los procesos son apropiadas.

- Monitorear y medir la actividad de los procesos y sus salidas
- Asegurar que los resultados deseados son logrados.
- Mejorar los procesos como sea necesario para reducir variaciones, eliminar desperdicios o trabajos y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Para el monitoreo y medición de la actividad de los procesos análisis de datos de acuerdo a lo previsto en el procedimiento documentado correspondiente.

4.17 Procesos relacionados con los usuarios

Para lograr la política de calidad de cumplir los requisitos de los usuarios, se requiere que se determinen, entiendan y consistentemente se cumplan o excedan los requisitos y expectativas de los usuarios y que establezcan sistemas efectivos de comunicación con ellos en relación a la información del servicio que se proveen, consultas, manejo de sus trámites, así como sus posibles cambios, y su retroalimentación incluyendo quejas. El auxiliar administrativo de la Dirección de Normatividad Vial es el responsable general de los procesos de comunicación con nuestros clientes, En el procedimiento documentado del proceso de licencias se describen las acciones, y se señalan a los responsables de ejecutarlas, que se han planeado para:

1. Determinar los requerimientos del los usuarios relacionados con el servicio que se provee.
2. Que los funcionarios del proceso revisen los requerimientos relacionados con el servicio que le proveemos antes de comprometernos a ejecutarlo.

3. Mantener comunicación con nuestros usuarios en relación al servicio de expedición de licencias que le proveeremos y de los posibles cambios en los requisitos.

4.18 Compras y Proveedores

Se trabaja en sociedad con los proveedores y se ha establecido, implantado y mantenido procedimientos documentados para seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores de acuerdo a la medición y monitoreo de su desempeño y cumplimiento con los requisitos que se les establecen. El auxiliar administrativo de la Dirección de Normatividad Vial es el responsable de la ejecución de este procedimiento.

Debido a que el Departamento de Licencias es una dependencia del Gobierno del Estado de Puebla, para la materia de compras se esta normado por y sujetos a lo previsto en la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, la cual establece procedimientos y mecanismos para la adjudicación de las requisiciones de compras. En los casos en los que no se requiere la participación del Comité Estatal de Adjudicaciones, se aplican los requisitos de la cláusula 7.4.1 de la Norma ISO 9001:2000.

Para proveedores internos con los que se establecen relaciones cliente-proveedor, personas u organizaciones únicas que suministran productos o servicios necesarios para el proceso y que siendo únicos no existen alternativas para la selección, la evaluación inicial consiste en que la persona u organización firme de aceptación un convenio o acuerdo que determina los requisitos y condiciones del Departamento de Licencias. Se considerarán seleccionados aquellos proveedores internos de los que se cuente con el convenio o acuerdo

firmado de aceptación. Estos proveedores también, se incluyen en la Lista de Proveedores Seleccionados.

En el procedimiento correspondiente se detalla la manera en que se concilian los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para el proceso de compras Con los requisitos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal vigente.

4.19 Información de las compras

Se ha establecido, implantado y mantenido una serie de procedimientos documentados para asegurar que los productos y servicios que se reciben de los proveedores cumplan con los requisitos que se les establezca. El funcionario del proceso encargado de ordenar el trabajo, la información, los productos o los servicios a los distintos proveedores del Departamento de Licencias es responsable de la ejecución de este procedimiento.

Se han establecido convenios, acuerdos o contratos documentados con los distintos proveedores en los cuales se definen las características, condiciones y requisitos que deben cumplir así como los criterios de aceptación que se aplicaran en la inspección que se realiza al recibir de ellos lo pactado. Las órdenes de solicitud de trabajo, de información, de productos o de servicios se presentan por escrito a los proveedores sólo en aquellos casos en los que el

convenio, establecido con ellos no prevé que ellos nos provean periódicamente sus servicios o productos.

4.20 Verificación de los productos comprados

En el procedimiento documentado del proceso del trámite de licencias se establecen las actividades de inspección de los productos o servicios entregados por nuestros proveedores, las condiciones de aceptación que se aplican y las acciones que se toman en caso de incumplimiento y responsable de ejecutarlas. Actualmente no se realizan inspecciones en las instalaciones de los proveedores.

Los proveedores, internos y externos, que se han identificado como críticos para la calidad del servicio son:

FIGURA 4.8: Proveedores críticos para la calidad del servicio.

PROVEEDOR	PRODUCTO o SERVICIO que PROVEE:	POR QUÉ ES CRÍTICO PARA LA CALIDAD
Cosmocolor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fabricación de la Licencia ▪ Sistema de examen teórico ▪ Sistema de captura de datos 	Porque participa activamente en los subprocesos clave, al proporcionar sistemas y suministros para la elaboración del producto
Grupo Nacional Provincial	Pólizas de seguro incorporadas a la licencia de conducir	Porque es parte de la Política de Calidad
Sistema de Infracciones	Base de datos del sistema	Porque forma parte del subproceso de Recepción, Información y Verificación del Trámite.
Sistema de consulta de archivo	Consulta de datos de años anteriores a 1996	Porque forma parte del subproceso de Recepción, Información y Verificación del Trámite.
Proveedores de Mantenimiento a Unidades Móviles	Mantenimiento físico a las Unidades Móviles de Expedición de Licencias	Porque es fundamental mantener en buen estado a los módulos móviles que brindan el servicio.
Proveedores de Limpieza de Módulos	Limpieza completa de las instalaciones donde se proporciona el servicio	Porque impacta en la calidad del servicio ofrecido al usuario
Proveedores de Mantenimiento de Inmuebles	Mantenimiento de las instalaciones físicas donde se proporciona el	Porque es fundamental mantener en buen estado a los módulos fijos que

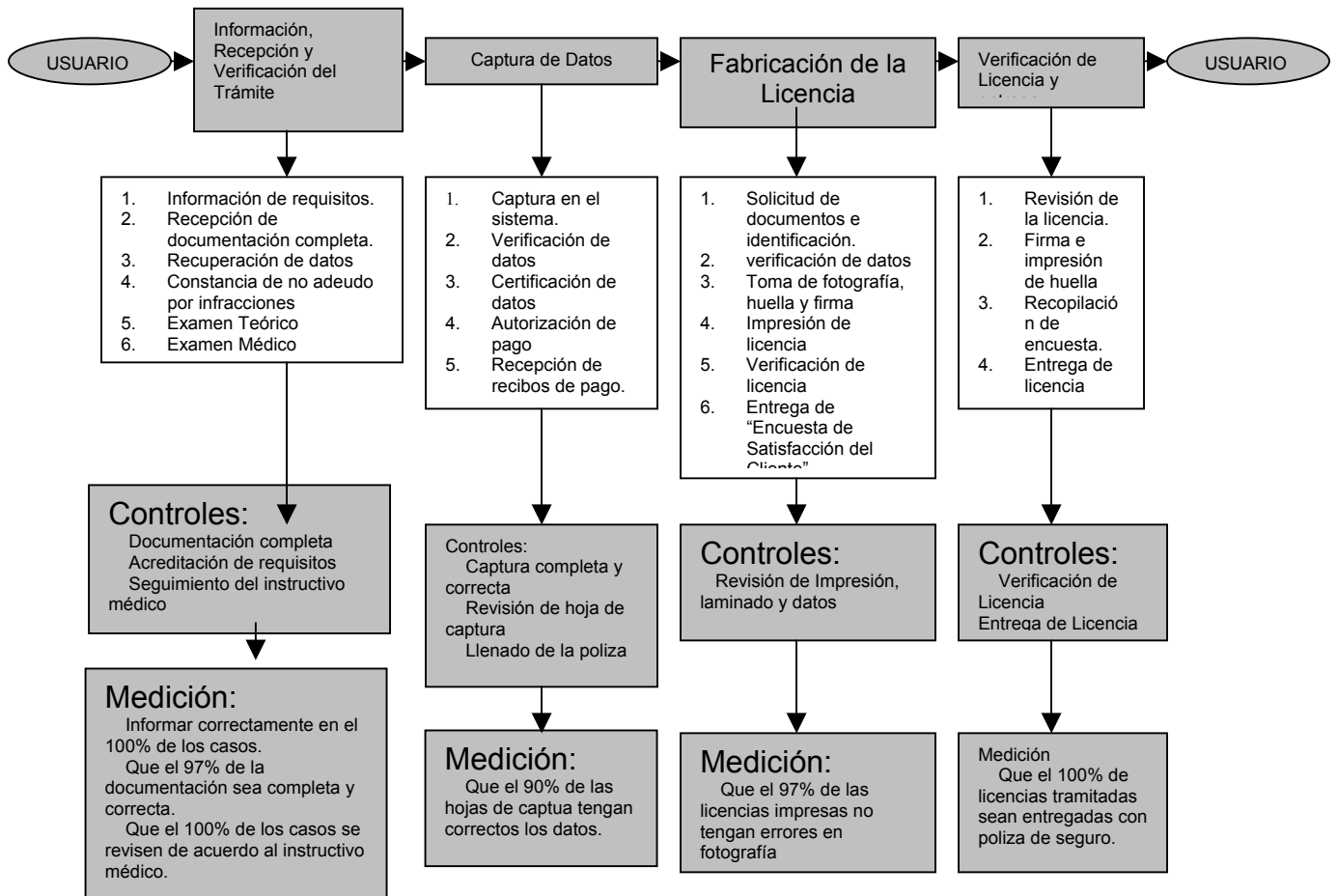
	servicio	brindan el servicio
Proveedores de Mantenimiento de Equipo de Cómputo	Mantenimiento de Equipo de Cómputo	Porque el proceso de Trámite de Licencias depende en su mayoría del Equipo de Cómputo.

Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.21 Provisión del Servicio de Expedición de Licencias

Se utiliza el enfoque a procesos para controlar las entradas correctas, las operaciones de transformación y las salidas planeadas relacionados con el proceso.

FIGURA 4.9: Diagrama general del proceso de realización.



Fuente: Secretaría de Comunicaciones y transportes.

El foco principal en la realización del servicio que se provee es asegurar la calidad de las entradas a los procesos: el personal, los materiales las instalaciones y equipamiento, y los métodos.

- Los funcionarios del Proceso deben ser competentes.
- Los materiales deben cumplir con los requisitos y deben, en su caso estar apropiadamente identificados, almacenados y suministrados.
- Las instalaciones y el equipamiento deben ser adecuados, estar disponibles y ser utilizados correctamente.

4.22 Preservación del producto

En los casos en que los documentos y expedientes que resulten de la ejecución del proceso no se entreguen inmediatamente al cliente, serán archivados y controlados para asegurar su integridad y preservación hasta su entrega final.