

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

---

### 1. ÍNDICE

N.	Contenido	Página
1.	Índice	1
2.	Presentación	2
3.	Objetivos del Manual Operativo	2
4.	Normativa	2
4.1	Atribuciones (Parte del Reglamento Interno que aplica)	3
4.2	Normativa aplicable	3
5.	Estructura Orgánica	3
5.1	Descripción de la Estructura	3
5.2	Organigrama	4
6.	Proyectos Estratégicos del SITEUR, a los que aporta	5
7.	Procesos de la Gerencia (Diagrama Tortuga)	6
8.	Objetivos y Funciones Genéricas por Puesto	7
9.	Listado de Documentos (manuales, procesos, procedimientos, reglas y directrices).	8
10.	Aprobación y Dictaminación	9

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 2. PRESENTACIÓN

El Manual Operativo es una herramienta necesaria que contiene de forma ordenada y sistemática, la información sobre la historia, fundamento legal, atribuciones, filosofías, estructura orgánica y administración del Sistema de Tren Eléctrico Urbano de Guadalajara, que le permite cumplir con sus objetivos.

El presente Manual muestra una panorámica general del organismo y a la vez, una guía para las áreas del SITEUR, en relación a sus funciones y responsabilidades.

Este Manual solo tiene como fin el documentar las funciones operativas de la Dirección o Gerencia a la que se refiere, por lo cual no se debe considerar un documento jurídico para cuestiones legales o jurídicas, refiérase al Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano.

### 3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE OPERACIÓN

- 3.1 Ofrecer una visión del SITEUR, de las direcciones y gerencias de staff que lo componen.
- 3.2 Precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada unidad de servicio y/o staff que reportan a cada Dirección de SITEUR.
- 3.3 Servir como marco de referencia para la evaluación de resultados.
- 3.4 Actuar como medio de información, comunicación y difusión; para apoyar las acciones del personal y orientar al nuevo ingreso en el contexto del Organismo.

### 4. NORMATIVA

#### 4.1 Atribuciones

#### GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD

**Artículo 40.-** La Gerencia de Sistemas de Calidad tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Apoyar a la Dirección General, Director de Tren Eléctrico, Dirección de Macrobús y a la Dirección de Administración; en la realización de estudios de factibilidad respecto a los proyectos que lo ameriten relativos a la reestructuración de las áreas, incorporación de nuevos procesos o reorganización de los actuales; incorporación de nuevos servicios o reorganización de los actuales y en general todos aquellos que se le encomienden.
- II. Fungir como representante de la Dirección General, en la implantación, seguimiento de los programas de calidad y excelencia en el servicio; apoyar en la formulación y registro Oficial de los procedimientos involucrados de las diferentes áreas, coordinar las auditorías internas - externas sobre la gestión de la calidad, coordinar la integración y

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

funcionamiento de los equipos de trabajo para el control; así como también la evaluación y mejora continua de la calidad de sus procesos.

- III. Desarrollar y establecer las políticas y procedimientos operativos aplicables a los procesos y servicios principales del área a su cargo, para su aprobación por la Dirección General o de Administración e igualmente vigilar por su cumplimiento.
- IV. Administrar de manera eficiente el personal y los materiales asignados a esa gerencia.
- V. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, ordenamientos, acuerdos y convenios, y aquellas que le sean asignadas o delegadas por la Dirección General y/o la Dirección Administrativa.

La Gerencia de Sistemas de Calidad para el ejercicio de sus funciones, contará con las jefaturas, coordinaciones o secciones; con el personal técnico y administrativo. De acuerdo a las necesidades que el servicio requiera y se consigne en la plantilla, en el presupuesto de egresos autorizados por el Consejo.

### 4.2 Normativa Aplicable

- Competencias Institucionales para los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo.  
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Estatal/ESTADO%20DE%20MEXICO/Normas/MEXNOM06.pdf>
- Reglamento Interno del Sistema del Tren Eléctrico Urbano.  
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/fichaOrdenamiento.php?idArchivo=90378&ambito=estatal>

## 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### 5.1. Descripción de la Estructura Orgánica

#### 5.1.1. Gerente de Sistemas de Calidad

5.1.1.1. Secretaria de Gerencia

#### 5.1.2. Jefe de Asesores de Calidad

5.1.2.1. Analista A

5.1.2.2. Analista B

5.1.2.3. Analista de Sistemas

#### 5.1.3. Jefe de Desarrollo Organizacional

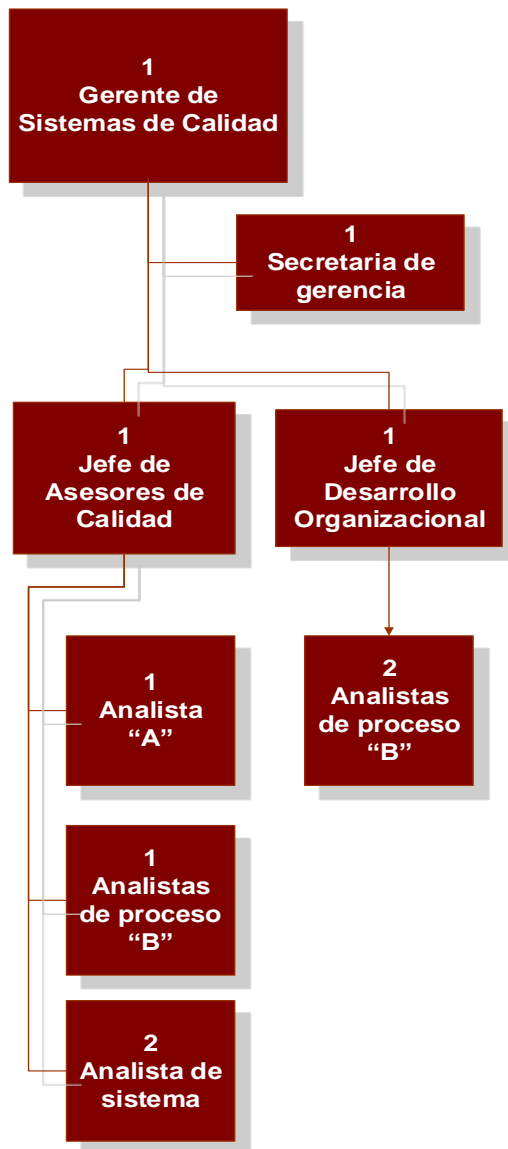
5.1.3.1. Analista B

5.1.3.2. Analista B

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 5.2. Organigrama



**10 PLAZAS**

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 6. PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL SITEUR A LOS QUE ABONA

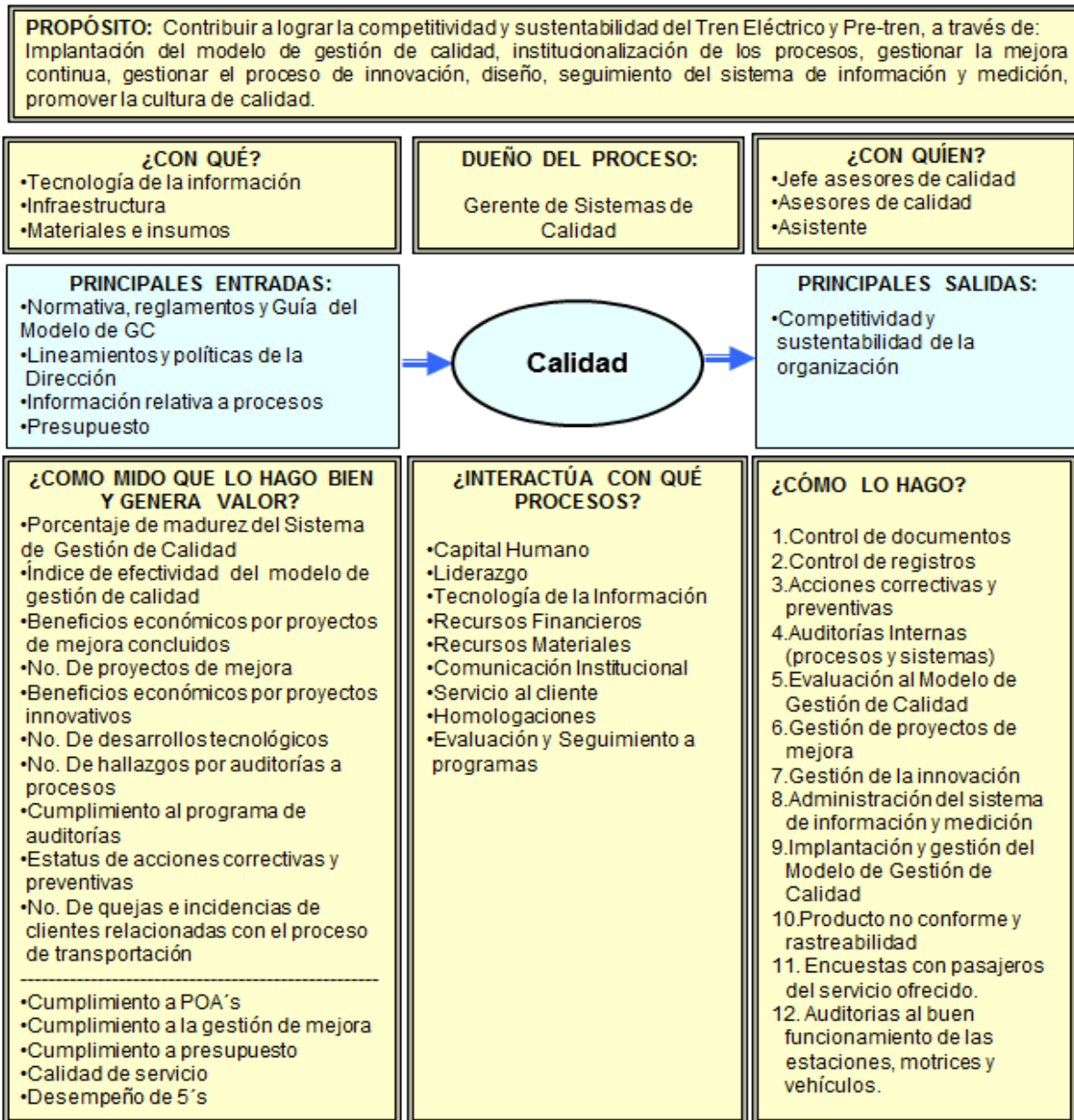
Eje Estratégico	Número y Nombre del Proyecto	Descripción	Propósito	Proyecto Staff
Servir con calidad y calidez a los pasajeros.	P11-100 Generar Cultura SITEUR.	Implantar Modelo de Calidad y Competitividad SITEUR. Despliegue a todas las unidades Staff y de servicio.	Consolidar identidad e institucionalizar la cultura de servicio SITEUR, para consolidar su posición competitiva y sustentable.	P11-110 Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad. SITEUR y por unidad de servicio.
Actualizar tecnología y crecer la red en forma sustentable.	P11-900 Desarrollo de las ventajas competitivas SITEUR.	Generar y desplegar un sistema de mejora.	Mejora sistémica, Nuevos servicios, Gestión del conocimiento y actualización tecnológica. Consolidar la posición competitiva SITEUR.	P11-930 Establecer métodos consistentes de revisión y mejora, para alcanzar niveles competitivos de clase mundial.

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 7. PROCESOS DE LA GERENCIA

#### DIAGRAMA DEL PROCESO DE CALIDAD



# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 8. OBJETIVOS Y FUNCIONES GENÉRICAS POR PUESTO

#### **Jefe de Asesores de Calidad**

Diseñar, Desarrollar, Implementar e Implantar el Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad, para el logro de metas y objetivos de la Dirección; con la única finalidad de cumplir la Misión y Visión de la Organización.

#### **Jefe de Desarrollo Organizacional**

Gestionar el aseguramiento de la calidad del servicio ofertado por el SITEUR y percibido por los pasajeros; coadyuvando al logro de la competitividad y sustentabilidad.

Monitorear, mediante la aplicación de auditorías a las instalaciones, la conservación de las mismas a través de los lineamientos para alcanzar y mantener los estándares visuales autorizados por Dirección General.

Gestionar la evaluación de cliente interno y con ello, crear los mecanismos que nos permitan mejorar el servicio que ofrecemos dentro de la cadena de valor, a través del mejoramiento de los mismos procesos.

#### **Analista “A”**

Asesorar y evaluar de forma permanente, a las distintas áreas de la organización sobre la implantación y administración del Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad de la Institución. Así como administrar, monitorear y mejorar consistentemente el Sistema de Calidad Visual 5's en la Organización, Servicio de Calidad Cliente Interno y gestionar proyectos de mejora.

#### **Analista “B”**

Aplicar de forma permanente en las distintas áreas de la Organización, la implantación y administración del Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad de la Institución, así como administrar, monitorear y mejorar consistentemente el Sistema de Calidad Visual 5's, en la organización, Servicio de Calidad Cliente Interno y gestionar proyectos de mejora. Así como la administración de encuestas de satisfacción y levantamiento de auditorías a las instalaciones.

#### **Analista de Sistemas**

Asesorar y desarrollar de forma permanente en las distintas áreas de la Organización, la implantación y administración del Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad de la Institución, así como administrar, monitorear y mejorar consistentemente el Sistema de Calidad Visual 5's en la Organización, Servicio de calidad cliente interno y gestionar Proyectos de Mejora.

# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### Secretaria de Gerencia

Realizar las tareas encomendadas por la Gerencia de Calidad, que conlleven al mejoramiento de productividad de la misma, a través de un trabajo profesional técnico operativo.

### 9. LISTADO DE DOCUMENTOS

UBICACIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
DAD-01	GSC-MA-001	Manual Operativo Gerencia de Sistemas de Calidad
DAD-01	JSC-PC-001	Proceso de Evaluación Interna del Modelo de Sistemas de Gestión de Calidad y Competitividad
DAD-01	JSC-PC-002	Proceso de Auditorías a Procesos
DAD-01	JSC-PC-005	Proceso de Gestión de la Mejora Competitiva
DAD-01	JSC-PC-006	Proceso de Acciones Correctivas
DAD-01	JSC-PC-007	Proceso de Acciones Preventivas
DAD-01	JSC-PC-008	Proceso Tablero de Control
DAD-01	JSC-PR-002	Procedimiento del Tablero de Control
DAD-01	JSC-DI-001	Directriz - Reglas de Operación
DAD-01	JDO-PC-001	Proceso de Evaluación Cliente Interno
DAD-01	JDO-PC-002	Proceso de Control de Registros
DAD-01	JDO-PC-003	Proceso de Control de Documentos
DAD-01	JDO-PR-001	Procedimiento para la Elaboración de Encuesta de Satisfacción del Pasajero
DAD-01	JDO-PR-002	Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos



# Manual Operativo

## Gerencia de Sistemas de Calidad

### 10. APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN

Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
ING. RAMÓN CUEVAS CORNEJO  
JEFE DE ASESORES DE CALIDAD

Dictaminado por:

\_\_\_\_\_  
LIC. RAFAEL EDUARDO AVIÑA ROMERO  
GERENTE DE SISTEMAS DE CALIDAD

Autorizado por:

\_\_\_\_\_  
LIC. JOSÉ JOAQUÍN SANDOVAL ORTÍZ  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

#### Nota

**El presente manual no suprime los documentados referidos ni las directrices emitidas por la Dirección General.**

**En caso de contradicciones, la Gerencia de Sistemas de Calidad en coordinación con las Jefaturas correspondientes, realizarán las revisiones y adecuaciones pertinentes.**