



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL**

PORTADA

MODELO DE INNOVACIÓN DE PROCESOS MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008, PARA UNA ADMINISTRACIÓN EFICAZ Y TRANSPARENTE.

PLANTA DE ASFALTO DEL DISTRITO FEDERAL

**ING. FRANCISCO ERNESTO RICCI ROSAS
DIRECTOR GENERAL**

**CATEGORIA: TRANSPARENCIA Y
EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A
INFORMACIÓN PÚBLICA**

30 DE OCTUBRE DE 2013



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL**

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2013”

**TRANSPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2013*”, en la categoría de *Transparencia y ejercicio del derecho de acceso a la información pública*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

**BAJO PROTESTA DE DECIR
VERDAD**

Lugar y fecha

México, D.F., a 30 de octubre de 2013

Nombre y firma del autor
LIC. CAROLINA MONTIEL EPIGMENIO
JUD DE TRANSPARENCIA E
INFORMACIÓN PÚBLICA

**AVAL DEL TITULAR DEL ENTE
OBLIGADO**

Lugar y fecha

México, D.F., a 30 de octubre de 2013

Nombre y firma
ING. FRANCISCO ERNESTO RICCI
ROSAS
DIRECTOR GENERAL DE LA PLANTA
DE ASFALTO DEL DISTRITO FEDERAL



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

RESUMEN EJECUTIVO

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo General

Innovar, administrar y transparentar los procesos de Producción, Soporte Técnico (Control de Calidad de producto) y Administración, a través de la documentación, implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, para una mejor toma de decisiones en la calidad y oportunidad del acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Planta de Asfalto del Distrito Federal.

Objetivos Particulares

- Renovar y transparentar los procesos internos tanto de las funciones sustantivas como las administrativas.
- Implantar un sistema de indicadores de gestión, para evaluar la eficacia, eficiencia y sustentabilidad de los resultados.
- Gestionar y controlar los registros o archivos para garantizar la calidad y oportunidad en el acceso a información pública.
- Promover entre el personal una cultura de calidad e innovación de los productos y servicios, así como de transparencia en la gestión pública, considerando que los beneficiarios finales son los ciudadanos.

DIAGNÓSTICO O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En sus 57 años de existencia la Planta de Asfalto del Distrito Federal ha experimentado cambios estratégicos, el más reciente ocurrió en 2009 cuando la Planta se constituyó como un Órgano Desconcentrado, motivando su inclusión en el 2010 en el Padrón de Entes Públicos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. La problemática en el año de 2011 giraba en torno a:

- Compatibilidad de un esquema de valores individuales con los valores institucionales y ambiente y clima laboral propicio para emprender proyectos innovadores, abiertos y transparentes
- Competencias del personal (su conocimiento con respecto a sus funciones y responsabilidades).
- Grado de sensibilización del personal acerca de los beneficiarios finales de los productos y servicios que la institución brinda.
- Alineación de los objetivos individuales con los objetivos institucionales.
- Llenado de registros y organización de archivos.
- Conocimiento e implantación de los procedimientos en las áreas de trabajo, así como un enfoque de procesos.



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

Para la innovación de los procesos con indicadores que miden la eficacia, sustentabilidad y eficiencia, se determinó documentar, implantar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad, con base en la herramienta de la Norma ISO 9001:2008. Se realizó un Plan de Trabajo, a continuación se describe cada etapa:

Capacitación

Para los planes y proyectos en marcha fue de suma importancia que todo el personal de la Planta de Asfalto se capacitara en los temas de sensibilización y técnicos, para hablar un mismo lenguaje y entender las actividades a realizar y cumplir

Estructura documental

Lo primero fue establecer los procesos que estarían involucrados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y en total se realizaron 2 Manuales, 1 Plan de Calidad, 21 cartas de proceso, 5 Instructivos de Trabajo y 57 Procedimientos.

Implantación

La siguiente etapa fue verificar su aplicación ya en las áreas, poniendo más atención en el llenado de evidencias (registros) que el personal debía de saber, así como conocer cuáles eran sus funciones y responsabilidades, esta actividad se lleva a cabo con el apoyo del Comité de Calidad.

Auditorías internas

Seleccionar al grupo de auditores internos, el cual apoya auditando el SGC verificando su aplicación, implantación y conocimiento, así como también se verifica la evidencia (registros) que requiere cada actividad. Se realizan 2 auditorías internas cada 6 meses.

Aplicación de acciones correctivas y preventivas

De la implantación del Sistema a la fecha se cuenta con aproximadamente 10 acciones preventivas, 50 acciones de mejora y 20 acciones correctivas.

Proceso de certificación

Realización de juntas con todos los dueños de procesos y responsables de áreas para revisión de indicadores, comportamiento del sistema, resultados de objetivos, seguimientos de acciones, cumplimiento de metas, entre otros temas. Estas juntas se



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

programan de manera mensual, trimestral y semestral. El compromiso interno es mantener y mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 al menos durante 3 años (tiempo mínimo establecido por el Organismo Certificador EMA).

PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

Se realizan evaluaciones de competencias del personal de la Planta de Asfalto, mismas que nos ayudan a que los trabajadores sean más competentes y sean entrenados ó capacitados en ámbitos que realmente lo necesitan. Por lo tanto, el Programa de Capacitación Anual tiene un mejor diseño y eficacia.

Definición, análisis, implementación y evaluación de indicadores de gestión, que muestran con claridad los tiempos y responsables de producir, aportar y resguardar la información y lograr la confianza por parte de los interesados.

Mejoramiento del clima laboral e impulso a una cultura enfocada a procesos y de mejora continua, influyendo en la satisfacción del personal y por lo tanto en su productividad.

Aseguramiento del control de documentos y registros de información con menor tiempo de búsqueda y veracidad.

Apertura del quehacer diario de la Planta de Asfalto del Distrito Federal con la población en general y sectores especializados, a través de visitas técnicas.

Se ha podido reducir los tiempos de inspección.

Fomentar el trabajo en equipo, dando resultados de efectividad en nuestros procesos cumplamos con los requerimientos de nuestros clientes con cero quejas.

Aumentar de calificación en las evaluaciones diagnóstico realizadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (InfoDF) de 72.6 en el 2010 a 99.2 en 2013.

Aplicación de las Acciones Correctivas y Preventivas, mediante un oportuno y eficaz registro de resultados para garantizar la sustentabilidad de la metodología de trabajo para alcanzar las metas.



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

ÍNDICE

Presentación

Objetivo General y Objetivos particulares 2

Diagnóstico o planteamiento del problema 3

Implementación y replicabilidad de la acciones 6

Principales resultados o beneficios obtenidos 12

Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas 14

Anexos

PRESENTACIÓN

El presente trabajo pretende documentar las acciones de modificación de los procesos existentes, así como la creación de nuevos procesos internos, los cuales contribuyen en un propósito ulterior a mejorar la calidad en la Transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas de la Planta de Asfalto del Distrito Federal.

También es de interés de esta Institución dar cuenta de la definición del rol y las tareas que desempeña la Planta y la determinación de la forma en cómo deben desarrollarse en el marco del derecho de transparencia y acceso a la información pública que en los últimos años está siendo promovido en el País, así como en el ámbito local de la ciudad.

Nuestro marco de referencia es el entendimiento de la normatividad referente a la Transparencia y la Rendición de Cuentas como una Norma con estructura específica y funciones determinada, que estimule la participación ciudadana y de confianza y certidumbre en la Gestión Gubernamental, fomentando a su vez la interacción entre la sociedad y los organismos gubernamentales como nosotros; por eso, la Planta de Asfalto del Distrito Federal, sabe que es de vital importancia demostrar a los ciudadanos el quehacer diario, a través de indicadores de gestión claros y objetivos.

Estas acciones de mejora han sido aplicadas en los procesos internos de las áreas sustantivas, así como las administrativas, las cuales son las que mayor información pública de oficio aportan al Portal de Transparencia.

La herramienta por la que esta Institución se decidió para la innovación de los procesos internos fue la Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001-2008, por lo cual se obtuvo la certificación en los tres principales procesos de nuestra organización: Producción, Soporte Técnico (Control de Calidad de producto) y Administración.

El proceso de implantación del SGC fue paulatino y requirió del esfuerzo y compromiso de los niveles estratégicos en primer instancia y de toda comunidad de la Planta de Asfalto, pues fueron los trabajadores quienes una vez que reconocieron los beneficios de organizar y evaluar su labor, se convirtieron en los más grandes promotores de la adopción de Indicadores de Gestión para sus actividades cotidianas.

Todo ello ha significado la diferencia en la consecución de los objetivos y proyectos estratégicos hasta ahora alcanzados y más aún en las propuestas de nuevos proyectos que visualizan a la Planta de Asfalto del Distrito Federal como una Unidad Industrial no solo reconocida por la calidad e innovación de sus productos y servicios, sino por ser promotora de los derechos de transparencia, acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS PARTICULARES

Objetivo General

Innovar, administrar y transparentar los procesos de Producción, Soporte Técnico (Control de Calidad de producto) y Administración, a través de la documentación, implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, logrando las sinergias con las diferentes áreas y con esto promover una cultura de mejora continua con indicadores de gestión que nos midan la eficacia, sustentabilidad y eficiencia, para una mejor toma de decisiones en la calidad y oportunidad del acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Planta de Asfalto del Distrito Federal.

Objetivos particulares

- Renovar y transparentar los procesos internos que describen las funciones sustantivas de la Planta de Asfalto del Distrito Federal.
- Eficientar los procesos internos de las áreas administrativas, a fin de contar con información pública de oficio con calidad y oportunidad para la actualización del Portal de Transparencia.
- Implantar un sistema de indicadores de gestión, los cuales evalúen la eficacia, eficiencia y sustentabilidad de los resultados para corregir y/o mejorar constante y oportunamente.
- Clasificar, gestionar y controlar los registros o archivos con información tanto de las funciones sustantivas como de las administrativas para garantizar la calidad y oportunidad en el acceso a información pública.
- Promover entre el personal una cultura de calidad e innovación de los productos y servicios, así como de transparencia en la gestión pública, considerando que los beneficiarios finales son los ciudadanos.

DIAGNÓSTICO O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Planta de Asfalto del Distrito Federal tiene 57 años de existencia, tiempo durante el cual ha experimentado cambios estratégicos que van desde periodos de auge económico como de austeridad y escasez. El cambio más reciente ocurrió el 16 de julio de 2009 cuando, aunque con los mismos recursos de una Dirección de Área, la Planta se constituyó como un Órgano Desconcentrado. Esto motivó la inclusión en el 2010 de nuestra institución en el Padrón de Entes Públicos del Distrito Federal, obligados al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

A partir de ese momento, y debido a la falta de recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos que implica las funciones de un Órgano Desconcentrado, se ha emprendido una búsqueda de soluciones creativas para los planes y proyectos que coloquen a esta Unidad Industrial como un referente de calidad e innovación tanto de sus productos y servicios, como en la promoción de los derechos de transparencia, acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

Uno de los principales proyectos, se emprendió en el año de 2011, para ello hubo que realizar un estudio que mostrara las fortalezas y debilidades determinantes en la consecución de los objetivos estratégicos y la obtención de resultados, a través de la eficacia, eficiencia, innovación y evaluación de los procesos internos.

Los aspectos generales de los cuales se requería conocer, se relacionaban con:

- Compatibilidad de un esquema de valores individuales con los valores institucionales, como son: compromiso con la ciudadanía, vocación de servicio, disciplina, competitividad e innovación.
- Grado de sensibilización del personal acerca de los beneficiarios finales de los productos y servicios que la institución brinda.
- Ambiente y clima laboral propicio para emprender proyectos innovadores, abiertos y transparentes.
- Alineación de los objetivos individuales con los objetivos institucionales.
- Llenado de registros y organización de archivos.
- Competencias del personal (su conocimiento con respecto a sus funciones y responsabilidades).
- Noción y disposición del personal con relación a un enfoque de procesos.
- Conocimiento del personal con respecto a un sistema de calidad e innovación.
- Medidas de seguridad e higiene adecuadas a una actividad industrial.
- Conocimiento e implantación de los procedimientos en las áreas de trabajo.
- Capacidad de implantar un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008 y cuál sería el alcance de éste.

El diagnóstico se realizó mediante un recorrido y entrevistas con el personal de todas las áreas de la Planta de Asfalto, así mismo para efectos de presentación los datos fueron clasificados en categorías y también en debilidades y fortalezas; y con esto se establece el modelo de implantación del sistema de gestión de la calidad. A continuación se muestra los principales resultados obtenidos:

Información relacionada con ambiente laboral y valores institucionales

Debilidades:

- El ambiente y clima laboral fracturado y débil.
- Códigos de valores individuales desvinculados con los valores institucionales.
- Nivel bajo de sensibilización del personal respecto a los usuarios finales de los productos y servicios.

Fortalezas:

- Ninguna

Información relacionada con la estructura documental

Debilidades:

- Ausencia de los procedimientos, así como la Planeación estratégica.
- Carencia de una metodología para describir las funciones administrativas.
- Falta de una metodología para describir las verificaciones o inspecciones.
- Falta de verificaciones para asegurar la buena implantación y seguimiento de los procedimientos ya establecidos.

Fortalezas:

- Utilización del Manual Administrativo autorizado por CGMA con algunos procedimientos administrativos y operativos.
- Inspecciones con base a la normativa que rige el Gobierno del Distrito Federal, aunque sin descripción de las diferentes prácticas de inspección para verificar su cumplimiento.

Información relacionada con los procesos

Debilidades:

- Ausencia de procesos documentados, así como una cultura enfocada a procesos.
- Falta de análisis y de la información para medir la efectividad de las áreas, requisito para medir la efectividad y eficacia de procesos.

Fortalezas:

- Ninguna

Información relacionada con la estructura organizacional

Debilidades:

- Carencia de metas organizacionales.
- Falta de política y objetivos de calidad.
- Ausencia de descripciones y perfiles de puestos.
- Falta de mediciones de competencias de personal.
- Cultura de seguridad en el trabajo pobre o nula, falta de estudios de ruido temperatura e iluminación.

Fortalezas:

- Organigrama (estructura orgánica), dictaminada por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Contraloría General del D.F. (CGMA) que muestra jerarquías.
- Dotación al personal que está en las Plantas de Producción y otras áreas, de equipo de seguridad, sin embargo inadecuado para el trabajo, utilización de algunos extintores y señalamientos de seguridad.

Información relacionada con apertura a proyectos innovadores

Debilidades:

- Falta de indicadores de gestión que midan el comportamiento de los resultados.
- Carencia de objetivos de calidad.
- Falta de medición de satisfacción del usuario.
- Falta de análisis de la información de la Planta de Asfalto que indique su efectividad, eficacia, sustentabilidad y eficiencia.
- Cultura de mejora continua ausente.

Fortalezas:

- Deseos de mejora tanto de los Directivos como del personal de la Planta de Asfalto.

Información relacionada con Cultura de Transparencia

Debilidades:

- Escasa apertura de las actividades sustantivas y adjetivas tanto con el público interesado en temas técnicos, con la población en general.
- Falta de claridad en las responsabilidades y guarda de información pública de oficio.
- Desconocimiento de la normatividad específica en temas de transparencia, acceso a información pública, rendición de cuentas y protección de datos personales.

Fortalezas:

- Ninguna.

IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

Una vez realizado el diagnóstico, se determinó que acciones debían seguir, por lo que se estableció el siguiente modelo, para documentar, implantar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la innovación de los procesos y estableciendo sinergias con las diferentes áreas y asegurar una cultura de mejora continua con indicadores que midan la eficacia, sustentabilidad y eficiencia, con base en la herramienta de la Norma ISO 9001:2008.



PLAN DE TRABAJO

Dada la complejidad de certificar al mismo tiempo toda la Planta de Asfalto, se tomó la decisión de dividir el proceso de Certificación en 3 etapas, mismas que se refieren a los tres principales procesos:

- ➡ Soporte Técnico (Control de Calidad)
- ➡ Administración
- ➡ Producción

Se establecieron metas para cada uno de estos procesos y el primero a certificar fue el proceso de Soporte Técnico (Control de Calidad) debido a que representa la verificación del producto principal de nuestra institución, que es la mezcla asfáltica. El periodo de certificación fue de alrededor de siete meses.

El siguiente proceso en certificarse fue el de Administración, por el apoyo que significa para las actividades sustantivas, ya que son las labores administrativas las que dan inicio y término a la función pública en nuestra institución, adicionalmente son las que manejan y detentan mayor documentación en general y también relacionada con información pública de oficio. El tiempo de realización fue de siete meses aproximadamente.

Finalmente, en un tiempo de ocho meses, con la experiencia de los dos procesos de certificación anteriores, se logró certificar el proceso de producción, ya que su complejidad es mayor.

Se realizó un cronograma de actividades para cada uno de estos procesos, cuyos aspectos generales se referían a las actividades de capacitación, desarrollo de documentos, juntas directivas, implantación del sistema, auditorías internas, aplicación de acciones correctivas, hasta considerar la auditoria de certificación por un Organismo Certificador.

Cabe mencionar que estos planes fueron revisados mensualmente para verificar su seguimiento y cumplimiento.

A continuación se describe cada etapa del Modelo:

CAPACITACIÓN

Para los planes y proyectos en marcha fue de suma importancia que todo el personal de la Planta de Asfalto se capacitara en los temas referentes al Sistema de Gestión de Calidad para hablar un mismo lenguaje y entender las actividades a realizar y cumplir

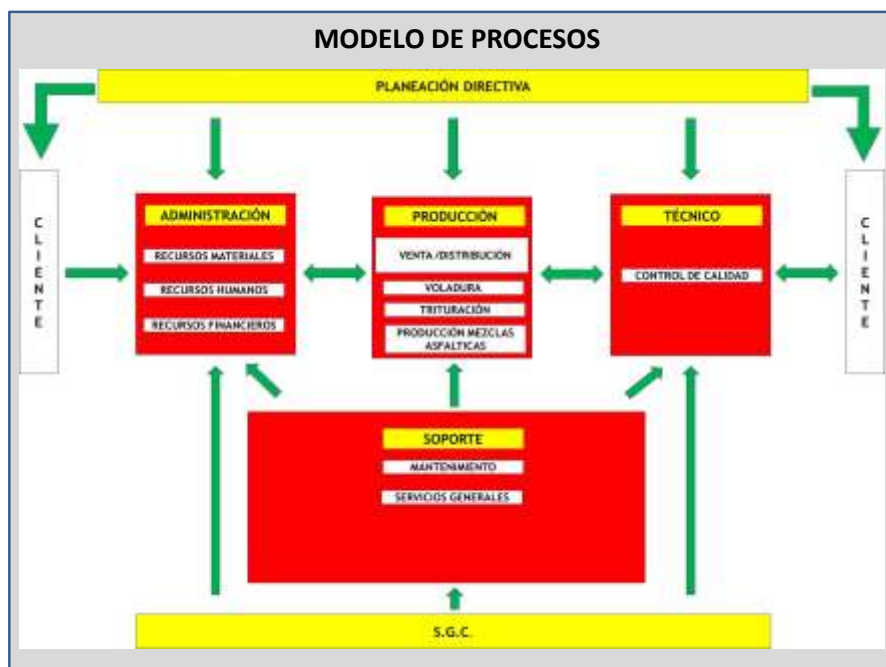
Se brindaron los siguientes cursos:

- ❖ Enfoque y análisis de procesos
- ❖ Base documental
- ❖ Introducción a los sistemas de gestión de la calidad
- ❖ Ética pública
- ❖ Normatividad de transparencia y acceso a información pública
- ❖ Protección de datos personales
- ❖ Control archivístico
- ❖ Indicadores de gestión
- ❖ Sensibilización a las normas ISO 9000
- ❖ Interpretación de la norma ISO 9001:2008

- ❖ Auditorías internas
- ❖ Cómo recibir una auditoría
- ❖ Técnicas Estadísticas

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Lo primero fue establecer los procesos que estarían involucrados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, realizando un Modelo el cual permite al personal de la Planta de Asfalto visualizar en que proceso participa:



Segundo y como requerimiento de la norma estos procesos deben ser medibles, por lo que se establecieron indicadores que permiten medir su efectividad, eficacia y sustentabilidad.

Tercero, una vez ya teniendo establecido los procesos, la siguiente actividad tiene que ver con la realización de documentos (Manuales, procedimientos, instructivos, cartas de Proceso) que permitan establecer las condiciones para realizar las actividades que se estén estableciendo en los procesos y así garantizar el cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Por requerimiento de norma ISO 9001:2008 se realizó la siguiente documentación:



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

- 2 Manuales (procesos y calidad)
- 1 Plan de Calidad
- 7 Procedimientos genéricos
- 2 Procedimientos para el área de Transparencia
- 3 Procedimientos para el área de Jurídico
- 4 Procedimientos para el área de Seguridad y Vigilancia
- 2 Procedimientos para el sub-proceso de Mantenimiento
- 1 Procedimientos para el sub proceso del TIC
- 8 Procedimientos para el sub proceso de Servicios Generales.

Para el proceso de Administración:

- 5 Procedimientos para el sub proceso de Recursos Humanos
- 10 Procedimientos para el sub proceso de Recursos Financieros
- 7 Procedimientos para el sub proceso de Recursos Materiales.

Para el proceso de Técnico (Control de Calidad):

- 5 Procedimientos para el Laboratorio de Control de Calidad
- 21 Cartas de Proceso área de Mantenimiento

Para el proceso de Producción:

- 1 Procedimiento para el sub proceso de Ventas/Distribución.
- 1 Procedimientos para el sub proceso de Mezclas Asfálticas.
- 1 Procedimientos para el sub proceso de Trituración
- 1 Procedimientos para el sub proceso de Piedra en Greña
- 5 Instructivos de Trabajo

En total se realizaron:

- 2 Manuales
- 1 Plan de Calidad
- 21 cartas de proceso
- 5 Instructivos de Trabajo
- 57 Procedimientos

IMPLANTACIÓN

Una vez teniendo los documentos que están involucrados en el SGC, parte primordial es que el personal de la Planta de Asfalto lo conozca e implante asegurando su aplicación.

Por lo que una vez terminado un documento del SGC y autorizado por la Dirección General, se lleva a cabo una serie de juntas con los involucrados, para explicarlo y aplicarlo y en el caso de alguna sugerencia para mejorar el documento, se toma en cuenta y se corrige.

La siguiente etapa fue verificar su aplicación ya en las áreas, poniendo más atención en el llenado de evidencias (registros) que el personal debía de saber, así como conocer cuáles eran sus funciones y responsabilidades, esta actividad se lleva a cabo con el apoyo del Comité de Calidad.

AUDITORIAS INTERNAS.

Esta etapa es un requisito de la norma ISO 9001:2008, que asegura al sistema de calidad su funcionalidad para lo establecido y garantizar que se cumplen todos los requerimientos establecidos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Lo relevante en este punto y lo primero fue el seleccionar al grupo de auditores internos, el cual apoya auditando el SGC verificando su aplicación, implantación y conocimiento, así como también se verifica la evidencia (registros) que requiere cada actividad.

Se realiza un programa anual en donde se consideran que se realicen 2 auditorías internas cada 6 meses.

APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Como requerimiento de la Norma y de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con Acciones Correctivas, (cuando se tiene algún incumplimiento), Acciones Preventivas (cuando se pueda tener algún incumplimiento ó se pueda generar algún problema), Acciones de Mejora (Para eficientizar ó ser más competitivos en las actividades que nos ayuden a innovar y mejorar los procesos).

De la implantación del Sistema a la fecha se cuenta con aproximadamente:

10 acciones preventivas

50 acciones de mejora

20 acciones correctivas considerando los hallazgos de las auditorías.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Parte esencial para una buena implantación y seguimiento en un sistema de gestión es el liderazgo, por lo que para la Planta de Asfalto, la Dirección General tiene mucho que ver para lograr y llegar a estos resultados.

Su participación a través de juntas con todos los dueños de procesos y responsables de áreas es primordial, ya que en estas juntas se ven temas de revisión de indicadores, comportamiento del sistema, resultados de objetivos, seguimientos de acciones, cumplimiento de metas, entre otros temas. Estas juntas se programan de manera mensual, trimestral y semestral.

Esta etapa aparentemente es la última del Modelo, sin embargo representa la inicial de un compromiso interno de mantener y mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 al menos durante 3 años (tiempo mínimo establecido por el Organismo Certificador EMA).

Una vez lograda la Certificación, el Organismo Certificador tiene la obligación de realizar auditorías de seguimiento cada seis meses y la Planta de Asfalto de mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad.

PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

A continuación mencionamos algunos beneficios que hemos obtenido con el “Modelo de Innovación de Procesos mediante un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, para una Administración Eficaz y Transparente”:

Se realizan evaluaciones de competencias del personal de la Planta de Asfalto, mismas que nos ayudan a que los trabajadores sean más competentes y sean entrenados ó capacitados en ámbitos que realmente lo necesitan. Por lo tanto, el Programa de Capacitación Anual tiene un mejor diseño y eficacia.

Definición, análisis, implementación y evaluación de indicadores de gestión, que muestran con claridad los tiempos y responsables de producir, aportar y resguardar la información y lograr la confianza por parte de los interesados.

Se desarrolló e impulsó una cultura enfocada a procesos y de mejora continua, esto nos ayudó en que el personal se concentre en dar resultados de competitividad, efectividad y sustentabilidad a través de nuestros indicadores que algunos se miden de forma mensual, semestral y anual, trabajando las áreas en equipo (trabajo en equipo).

Mejoramiento del clima laboral, en el aspecto material y humano para el desarrollo del trabajo cotidiano, mediante la verificación de su trabajo, con los indicadores de gestión, que los hacen medibles y comprobables, influyendo en la satisfacción del personal y por lo tanto en su productividad.

Se mejoró la comunicación entre los procesos de Producción y Control de Calidad para realizar las verificaciones de los productos en los tiempos requeridos, trabajando más en equipo.

Aseguramiento del control de documentos y registros como resultado de la mejora de los procesos y el aseguramiento de que la información es dada en menor tiempo y veracidad.

Apertura del quehacer diario de la Planta de Asfalto del Distrito Federal con la población en general y sectores especializados, a través de visitas técnicas, a los procesos sustantivos y adjetivos que den confianza, certidumbre y transparencia a la gestión pública y a su vez promuevan la interacción entre la sociedad y el intercambio interinstitucional.

Se ha podido reducir los tiempos de inspección.

Fomentar el trabajo en equipo, dando resultados de efectividad en nuestros procesos cumplamos con los requerimientos de nuestros clientes el cual por el momento hemos



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

dado resultados de tener 0 quejas (es decir hoy en día cumplimos en tiempo y forma), lo cual antes teníamos al menos 1 queja al mes por algún incumplimiento ya sea por el material ó por no entregar a tiempo, así también llevamos a cabo evaluaciones semestrales de la percepción del cliente.

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un nuevo procedimiento dentro de la Transparencia, acceso a información pública y promover la Rendición de Cuentas que garanticen, a través del control de los procesos, que todo ciudadano cuente con la información pertinente y adecuada y por lo tanto, que no permita un ejercicio de la información arbitraria por el poder que representa, es decir, contar con un procedimiento que asegure esta obligación de parte del ente obligado, pero a la vez, que responda a las expectativas y necesidades de los solicitantes de la información.

Establecimiento de una metodología de trabajo para la “Gestión de Solicitudes de Información Pública y Actualización de la Información Pública de Oficio en el Portal de Transparencia, que hacen eficiente y garantizan su realización de manera adecuada.

Mejora de la Gestión de Solicitudes de Información y la Actualización de la Información Pública de Oficio, en la prontitud en la Gestión de las Solicitudes y actualización de la información pública de oficio, mediante implantación y seguimiento de Indicadores.

Con la mejora en los procesos, en especial aplicado en el área de Transparencia se permitió comprender con objetividad la transformación que se debe alcanzar para ofertar información controlada, con la rapidez y veracidad que se requiere para alcanzar la certidumbre y confianza de parte de la ciudadanía.

Aumentar de calificación en las evaluaciones diagnóstico realizadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (InfoDF) de 72.6 en el 2010 a 99.2 en 2013.

Aplicación de las Acciones Correctivas y Preventivas, mediante un oportuno y eficaz registro de resultados para garantizar la sustentabilidad de la metodología de trabajo para alcanzar las metas.

EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS

Como resultado de la búsqueda de soluciones creativas e innovadoras para la problemática que se enfrentaba, la Planta de Asfalto consideró como solución la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su consecuente Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008.

Sin embargo, se tuvo conciencia desde el principio del gran reto que representaba emprender un proyecto de tal magnitud, más aún con la visión de realizar dicha Certificación a la totalidad de los procesos internos que componen la Unidad Industrial.

Al inicio del Proyecto, se carecía de referentes tanto de instituciones públicas que conforman la Administración Local, como del ámbito particular por la naturaleza industrial de la Planta de Asfalto. Si bien, lo hacía más desafiante, la motivación por cambiar e innovar nuestra gestión pública fue mucho mayor.

Por supuesto que una excelente motivación fue un buen punto de partida, pero no bastaba, fue necesario la perseverancia, competencia, visión, profesionalismo, compromiso, entrega al trabajo de todos los integrantes de la Comunidad de la Planta de Asfalto.

Fue indispensable también rescatar la identidad institucional, aprovechando con oportunidad las circunstancias adversas del exterior, ya que desde el 2003 esta Planta de Asfalto experimentó un paro técnico, con el cual se pretendía cerrar esta industria. En recientes años esta amenaza volvió a surgir.

Debido a la naturaleza retadora del Proyecto, los beneficios logrados han sido proporcionalmente grandes, reflejados en los niveles de producción de mezcla asfáltica, la calidad de los productos y servicios que se brindan, en la mejora del clima laboral, desarrollo de las competencias de los recursos humanos y la aplicación de estos conocimientos en el ámbito técnico y tecnológico.

ANEXOS

- Certificado de Proceso de Control de Calidad en los Servicios de Prueba a: mezclas asfálticas, triturado pétreo y ligante asfáltico.
- Certificado de los procesos administrativos de la Planta de Asfalto.
- Grafico de evolución del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Gráfico del comportamiento del SGC.
- Resultado de los Indicadores de Gestión a los Procesos del SGC.
- Resultado de las Evaluaciones al Portal de Transparencia de la Planta de Asfalto del Distrito Federal.
- Comparativo de calificaciones al Portal de Transparencia realizado por el INFODF.
- Tabla de Producción y Gráfico de Suministro de Mezclas Asfálticas.
- Programa Anual de Capacitación 2011.
- Programa Anual de Capacitación 2012.
- Programa Anual de Capacitación 2013.