
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS
Y SOCIALES



TESINA

LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, DIRECCIÓN GENERAL DE
MARINA MERCANTE DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y
TRANSPORTES 2001-2003
(ESTUDIO DE CASO)

PRESENTA

CÉSAR JOSÉ HERNÁNDEZ AGUILERA

PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO
EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
(OPCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)

ASESOR:
LIC. GABRIEL CAMPUZANO PANIAGUA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A MIS PADRES CÉSAR Y ELVIA

Por todo el amor que han derramado en mi persona, para forjar un hombre de bien.

A MIS HERMANOS LUCERO, VICTOR Y OCTAVIO

Por su cariño fraternal siempre demostrado.

A MI QUERIDA ESPOSA ESTELA

Por su paciencia, comprensión, apoyo y amor incondicional, por ser la mujer de mi vida.

A MIS HIJOS DANIELA Y CÉSAR ALBERTO

Por darle sentido a la vida de su madre y a la propia, por llenar de alegría nuestro hogar.

A LA FAMILIA MORENO CALDERON

Por darme el regalo más preciado "Estela", por su comprensión y cariño.

AGRADECIMIENTOS

A los catedráticos Mtro. Pablo Rosas Cervantes, Lic. Carlos Domínguez Trejo, Dr. Rogelio Beltrán Silva y Lic. Ramiro Alvarez Retana por su apoyo, conocimientos y experiencia compartida.

Al Lic. Gabriel Campuzano Paniagua, por su amistad, orientación, y apoyo para la conducción del presente trabajo.

**LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, DIRECCIÓN GENERAL DE
MARINA MERCANTE DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES 2001 - 2003 (ESTUDIO DE CASO).**

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO 1 CONCEPTO DE CALIDAD.	
1.0 ¿Qué es la Calidad?	13
1.1 Calidad en el Sector Público.	15
1.2 Administración por Calidad.	16
1.3 En Busca de la Calidad	17
1.4 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Marina Mercante	30
CAPÍTULO 2 LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	
2.0 La Dirección General de Marina Mercante.	39
2.1 La Importancia de la Capacitación y Desarrollo de Personal.	55
2.2 Cultura y Sensibilidad, Instrumentos de la Calidad.	60
2.3 Participación del Personal de la Dirección General de Marina Mercante.	64

2.4	Conformación y Funciones de los Comités de Calidad y Mejora Continua.	66
2.5	Detección de Necesidades de Capacitación y su Clasificación por Prioridades.	71
2.6	Los Servicios a la Sociedad.	72
CAPÍTULO 3		
CERTIFICACIÓN DE PROCESOS EN LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.		
3.0	Las Normas ISO 9000.	77
3.1	Selección y Análisis de los Procesos.	79
3.2	Evaluación de los Procesos.	84
3.3	Auditorias en el Proceso de Certificación.	85
	CONCLUSIONES.	93
	ANEXOS	
	BIBLIOGRAFÍA.	225

INTRODUCCIÓN

Las nuevas realidades en las que se encuentra el ámbito nacional, exigen de la Administración Pública mayor atención de las demandas planteadas por la sociedad, y esto es posible lograrlo desde la óptica del gobierno federal mediante la instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual adoptó desde su implementación la Dirección General de Marina Mercante de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Los imperativos del contexto internacional han empujado por una parte a tener una estructura orgánica administrativa mas reducida y también menos servidores públicos; cuyo propósito ha sido eficientar las funciones del Estado y asumir más responsabilidades por parte de los trabajadores al servicio del mismo.

A partir del año 2000, se plantea como una actividad primordial en el ejercicio administrativo, la tarea de innovar a la Administración Pública, dándole en dicha innovación un enfoque de calidad a los resultados, debido a que en su mayoría los servidores públicos de nivel superior que se incorporaron al servicio público con carácter gerencial provenían de empresas privadas o se identificaban con los negocios de dicho sector. Esto vino a reforzar la idea de que si el sector público, tiene por mandato Constitucional el otorgamiento de bienes y servicios oportunos, deben cumplir con la cualidad y cantidad demandada por la sociedad.

Esta idea ha incrementado la posición teórico-académica de la reforma del gobierno para alcanzar el desarrollo social, mediante la

instrumentación de medidas como la mejora continua, que involucre a todo el personal de las instituciones, a través de la concientización por medio de la capacitación y el desarrollo de los cuadros administrativos.

El concepto de calidad se ha venido aplicando desde hace tiempo en el sector privado, principalmente en los países llamados del primer mundo, entre otros los del sureste asiático, Europa y América, encontrando en dicho sector, grandes avances con la aplicación de estos métodos. El ámbito de lo público no debe estar exento de medidas de control que reflejen el grado de satisfacción de los bienes o servicios proporcionados, sino que de manera similar el Estado debe estar comprometido, y proporcionar satisfactores con las mismas o mejores cualidades que las que se generen en la empresa privada. No olvidemos, que la sociedad es un órgano viviente, en la que una mala decisión, o un servicio mal proporcionado, podrían amenazar el estado saludable de la misma.

La reforma de la administración o innovación administrativa, nos puede llevar a la consecución de buenos resultados, pero hay que entender, de manera decidida, la importancia que tiene el poner en práctica los instrumentos adecuados para lograrlo, como pueden ser: Por un lado impulsar la cultura del buen servicio y por el otro; desarrollar la sensibilidad social en el personal responsable de las instituciones. Hay que tener en cuenta algunas recomendaciones que nos hacen algunos estudiosos de la administración en el sentido de que el gran capital humano es el mismo hombre, porque es el único capaz de operar o cambiar las máquinas y la tecnología, y que en la medida que exista la intención de este para cambiar la manera de organizarse y de pensar,

encontraremos formas adecuadas para resolver o administrar los problemas que se presenten.

En los planteamientos que fijamos al principio, se analizó la forma de como abordar la problemática que aqueja al gobierno y a la Administración Pública; y concluimos que uno de los problemas principales es la forma en que se encuentra organizada la estructura de los recursos humanos, la cual tiene una visión patrimonialista de las decisiones, es decir se ha movido a través de la fidelidad a sus superiores jerárquicos y no por medio de las capacidades y ética de cada quien. En otras palabras, la manera en que se encuentran controladas las organizaciones de los trabajadores en México, ocasiona que la responsabilidad, la productividad y la calidad de los servicios y la propia conducta del trabajador queden hechas a un lado. Esto debido a que los cuadros administrativos se sienten comprometidos y subordinados a sus jefes en los que prevalece el otorgamiento de los puestos de trabajo como un botín, y esta concepción, cambia la consecución de los buenos resultados.

Con la instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Dirección General de Marina Mercante, se viene a erradicar en parte la anacrónica concepción del como se hacían las cosas, con ello se impulsa la participación de todo el personal y su involucramiento con una visión institucional, en los objetivos, la misión y la visión y en particular con la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.

La manera en que se prestan actualmente los servicios ha sido calificada por la normatividad correspondiente como más eficiente, ya que se han simplificado los trámites de manera considerable,

obteniendo resultados satisfactorios de los procesos instrumentados e incluso obteniendo la certificación en la Norma ISO-9001-2000 en dos de ellos; las sugerencias de la planta laboral, las opiniones de los círculos de calidad y las acciones de mejora continua implementadas han permitido alcanzar dichos resultados; no podemos dejar de mencionar que la resistencia al cambio se ha ido eliminando con el paso del tiempo y actualmente nos permite caminar con mayor solidez hacia la consecución de los objetivos institucionales.

Con el presente trabajo se pretende presentar un análisis teórico-práctico que trata de abordar temas de destacados estudiosos de la calidad total, como: Ishikawa, Juran, Prado, Feigenbaum, Maggi, solo para mencionar algunos, y la experiencia obtenida al habernos involucrado en la planeación, organización e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad puesto en práctica en la Dirección General de Marina Mercante de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Para su análisis ésta investigación se desarrolla en tres capítulos; un análisis final y conclusiones del trabajo realizado.

En el primer capítulo se aborda el concepto de calidad, identificando algunas definiciones y haciendo un acercamiento de lo que esto significa en el sector público, así como los esfuerzos que ha realizado el gobierno federal desde los años ochenta para mejorar su desempeño y lograr la eficiencia.

En el segundo capítulo se abordan conceptos como el Sistema de Gestión de la Calidad y su instrumentación en la Dirección General de

Marina Mercante. Se analizan las experiencias logradas en el proceso de la operación administrativa, así cómo el papel que ha significado la capacitación y el desarrollo del personal de la institución, esto último orientado a los círculos y al comité de calidad que constituyen una de las partes importantes del sistema.

En el tercer capítulo, analizamos los resultados obtenidos en la aplicación del método de la certificación de procesos mediante la Norma ISO - 9000, poniendo énfasis en las auditorías, evaluaciones y análisis de los mismos.

Por último se desarrollan conclusiones donde se concentran los puntos relevantes que dan forma a la presente investigación y se señalan algunas recomendaciones sobre el tema.

No quiero dejar de mencionar que el objetivo del presente trabajo es contribuir de manera modesta, al complejo campo del conocimiento en la materia, buscando que esta fuente sirva de consulta para resolver o ampliar según sea el caso, las perspectivas de quien comparta las mismas inquietudes.



CAPITULO 1

CONCEPTO DE CALIDAD



CAPITULO 1

CONCEPTO DE CALIDAD.

1.0 ¿QUE ES LA CALIDAD.?

El concepto de calidad de los bienes y servicios que proporciona la Administración Pública, está determinado por la satisfacción de la sociedad, en la medida que atiende a sus necesidades y demandas y se dice que la calidad es **“La resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfará las expectativas...”**¹

Según esta cita, podemos asegurar que las características del bien o servicio que se proporciona determinan el grado de aceptación que tienen las instituciones o empresas por parte de la sociedad.

De estas características podemos destacar como importantes la confiabilidad, la oportunidad, la durabilidad, entre otras; de tal manera que el cliente pueda hacer uso de los bienes y servicios tantas veces sea necesario y que exista cada vez menos la posibilidad de que se puedan hacer cuestionamientos de la manera o forma en que son otorgados. Los productos, bienes o servicios deben tener características que satisfagan a la sociedad, es decir, deben ser eficientes y atractivos.

Quando las características del producto se encuentren equilibradas, la “verdadera” calidad resulta de ese conjunto que ofrece la función deseada, con mayor economía,

¹ Frigenbaum, Armand V. Control Total de Calidad. Editorial Continental, México, 1999. P.7

teniendo en consideración entre otras cosas la obsolescencia y servicio del producto y el concepto de calidad orientada hacia la total satisfacción... es lo que se debe controlar.²

Lo anterior implica que los productos y servicios que ofrece el Estado, deben contener las características de calidad exigidas por la población, ya que de no ser así, es esta la que sufriría las consecuencias negativas de la mala atención.

Se requiere llevar a cabo todo un proceso que resulta complejo para instrumentar el Sistema de Gestión de la Calidad en el sector público, ya que es necesaria la participación directa e indirecta de las diferentes instancias de gobierno; el buen gobierno se distingue en la medida en que se alcance la satisfacción en todos los aspectos, tales como: Calidad de vida de todos los ciudadanos; calidad en la función administrativa; calidad en los servicios; calidad en los bienes y productos, entre otros. Sí por alguna razón el Estado llegase a fallar en algún aspecto, la sociedad estaría en el derecho de demandar mejor atención con mayor calidad y como esto es obligación del Estado, deberá este asumir la responsabilidad que legal e históricamente le corresponde.

Actualmente no podemos hablar de negligencias gubernamentales, porque esto es violar la ley y la normatividad y se corre el riesgo de caer en prácticas que perjudican a las instituciones con efectos sociales inadmisibles. Por eso consideramos que dentro de la función de la Administración Pública en el desarrollo de sus procesos para el otorgamiento de un bien o servicio, debe estar el de evaluar los

² Frigenbaum, Armand V. op.cit P.8

resultados en forma permanente, para poder corregir adecuadamente las desviaciones que se presenten en el logro del objetivo deseado.

Como señala Frigenbaum:

...la palabra calidad no tiene el significado popular de mejor en sentido abstracto. Industrialmente quiere decir mejor dentro de ciertas condiciones del consumidor; ya sea que el producto sea tangible (un automóvil, un refrigerador, un horno de microondas) o intangible (programas de rutas de autobús, servicio de restaurante y hospital)³

1.1 CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO.

La calidad en este sector consiste en desarrollar, controlar el buen estado de los productos y servicios que demanda la sociedad, exigiendo con ello, la participación de todos los ámbitos administrativos y de su personal correspondiente. El concepto de calidad según Prado Prado significa:

Mejorar continuamente el funcionamiento de una dependencia administrativa en todos sus niveles de trabajo, en cada área funcional, usando todos los recursos humanos y materiales disponibles... es un sistema estructurado, un conjunto de herramientas, técnicas y filosofías diseñadas para crear una cultura en la organización...⁴

La cita anterior nos traslada a considerar la importancia que tiene el concepto porque a pesar de permitir el desarrollo y control del producto,

³ Frigenbaum, Armand V. *op. cit.* P.9

⁴ Prado Prado, José Carlos. *El Proceso de Mejora Continua en la Empresa*. Ed. Pirámide, Madrid España, 2000 P.32

involucra obligatoriamente a todas las áreas y personas que tengan que ver con la consecución de los objetivos. Es decir, para proporcionar los servicios demandados por la sociedad, tiene que involucrarse necesariamente a toda la compleja participación laboral, así como utilizar las técnicas y herramientas, adecuadas con relación a lo planeado previamente.

El concepto de la calidad no es obra de la casualidad, sino que es el producto del esfuerzo practicado por una red de instancias administrativas que cuentan con el personal capacitado, con actitudes responsables, con sensibilidad y con una cultura del buen servicio hacia el ciudadano; uno de los compromisos inmediatos del ámbito público es lograr que sus actividades sustantivas tengan implicaciones positivas en la sociedad y la manera más adecuada de conseguirlo es mediante el buen otorgamiento de los servicios. No se puede dejar de lado o actuar con negligencia en las responsabilidades del Estado sobre todo, cuando hablamos de los servicios que demanda a la comunidad.

1.2 ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD.

La actividad administrativa se desarrolla mediante diferentes etapas a seguir como: la planeación, la dirección y la evaluación, que son pasos que permiten al Administrador Público llevar a cabo la ejecución de lo originalmente contemplado. La administración por calidad exige tomar en cuenta los pasos estructurados en la planeación, pero además implica el:

...establecimiento de metas y programas de reducción de costos de calidad; desarrollo de sistemas de medición de calidad del producto al despacharlo; establecimiento de

metas y programas de mejoras en la calidad del producto por línea; establecimiento de metas, objetivos y programas para el componente organizacional del control de calidad y la publicación de estos para el uso del personal, pertinente; clasificación del trabajo de control de calidad con referencia a tipos genéricos de trabajo; emisión de guías o descripciones de puestos; emisión de procedimientos para hacer el trabajo; aceptación de asignaciones de trabajo por los operarios; integración de todas las personas en el componente organizacional del control de calidad...⁵

La actividad administrativa nos lleva a poner en práctica las actividades sustantivas de la institución, lo cual requiere destrezas y conocimientos; a todo ello se le agregan las técnicas y procesos, para lograr las metas con resultados de calidad, tomando en consideración lo especificado en la cita anterior, de esta manera la administración deja de ser una simple actividad, para convertirse en un medio que requiere tomar en cuenta procesos, conocimientos, orientándolos hacia la función pública.

1.3 EN BUSCA DE LA CALIDAD.

Al inicio de los años ochenta en el ámbito internacional surge un movimiento global de reforma cuya dimensión ideológica exigió un cambio de valores en el sector público identificado con el paradigma de “racionalismo económico” y la gerencia de la empresa privada.

Sobre este fundamento ideológico se formuló todo un conjunto de técnicas y comportamientos que constituyen el contenido de la “Nueva Gerencia Pública”, cuyo objetivo, entre otros aspectos era mejorar su

⁵ Frigenbaum, Armand V. op. cit. P.111

desempeño. La difícil situación económica y financiera que se enfrentaba en esta etapa trajo consigo la puesta en marcha de diversas medidas que significarían un cambio sustantivo en el quehacer gubernamental, la austeridad, la reforma administrativa y la renovación moral constituyen tres grandes ejes de la gestión pública, para la transformación estructural del Estado.

En este periodo (1982 – 1988) se produjo una pronunciada contracción del gasto gubernamental, con la consecuente reducción de estructuras administrativas y se replantearon las funciones esenciales del aparato gubernamental, orientándolas a la regulación y el control básicamente, retirándose el gobierno drásticamente y de manera sustancial de las actividades industriales y comerciales a través de un proceso de privatización de las empresas públicas.

En esta etapa la administración pública realizó acciones relevantes para asumir los retos que le imponía la situación que entre otros, se pueden mencionar los siguientes:

- Las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, donde se sientan las bases para un proceso de reestructuración, que pretende eficientar el sistema de control de las dependencias y entidades, establecer un servicio público de carrera que contemple una adecuada selección del personal, que se desarrolle y capacite para el servicio, transparentar el ejercicio de la función pública y reforzar el esquema sectorial.
- Se reforzó el Sistema Nacional de Planeación, expidiendo la Ley de Planeación con la idea de consolidar el Sistema Nacional de

Planeación Democrática, que permitiera la participación de todos los grupos sociales de todas las regiones del país y coadyuvará en la coordinación de actividades entre los tres niveles de gobierno.

- Se formuló el Plan Nacional de Desarrollo 1983 – 1988 cuyo principal objetivo fue la descentralización de la vida nacional y el fortalecimiento del federalismo.
- La necesidad de garantizar una administración pública más honesta y transparente dieron lugar a la creación de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF), asumiendo entre sus atribuciones más importantes normar en materia de control e inspección del ejercicio del gasto público federal, concentrándose en la racionalización de la actividad del sector público y en la simplificación de la gestión gubernamental.
- Se puso en marcha el Programa de Simplificación Administrativa de la Administración Pública Federal, cuyo objetivo era reducir, simplificar, agilizar y dar transparencia a los trámites y procedimientos del gobierno con la idea de otorgar una adecuada atención a la población usuaria. No obstante la creación de las Ventanillas Únicas en el Distrito Federal y en los gobiernos estatales para la realización de los trámites públicos y la edición de los Manuales de Trámites y Servicios al Público, estos esfuerzos no bastaron ya que no fueron vinculados a la desregulación impulsada por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y consecuentemente tuvieron un carácter

aislado en las dependencias y entidades por la ausencia de una normatividad adecuada no se generalizaron y sus objetivos no fueron incorporados en forma permanente al quehacer cotidiano del gobierno.

- Se establecieron Sistemas de Quejas, Denuncias y Atención Ciudadana como mecanismos de participación social, con lo que la población tuvo el medio para expresar sus quejas y denuncias, consultas y sugerencias, así como reconocimientos sobre la gestión gubernamental, sobre la aplicación de los recursos presupuestales.

De las reformas emprendidas durante este periodo, se obtuvieron avances en el saneamiento de las finanzas públicas, el ordenamiento, planificación y control de la acción gubernamental, la descentralización de la gestión, sin embargo esto se consiguió a costa de la reducción del gasto social del gobierno cancelando diversos programas que se consideraron no prioritarios o estratégicos, con lo cual se tuvo que posponer el cumplimiento de algunos objetivos nacionales y ajustar las dimensiones de la Administración Pública.

A partir de 1990, organismos internacionales (Banco Mundial, ONU, OEA) enfatizan el tema de “gobernanza” y a México le recomiendan completar su reforma estructural con acciones que eleven los estándares de rendición de cuentas y participación ciudadana. Un gobierno con eficiencia, y procesos transparentes y justos, que respondan con rapidez a las fuerzas y demandas de la democratización, descentralización, globalización y justicia, para lo cual se considera que es necesario “hacer que los gerentes públicos gerencien”.

Esto implicó sujetarse a criterios de desempeño, rentabilidad, competencia en el mercado y convenios de desempeño y calidad como estrategia de “Modernización del Estado” que se da en el periodo gubernamental 1988- 1994.

En este periodo se empiezan a abrir espacios a la participación de la sociedad organizada en decisiones que antes eran reservadas exclusivamente al Estado. Cobran mayor relevancia las organizaciones no gubernamentales y surgen programas con amplia participación ciudadana y organismos autónomos a los poderes. Con relación a lo anterior el gobierno mexicano implementó las siguientes acciones:

- Surge el Programa de Contraloría Social mediante el cual se intenta fortalecer la relación gobierno – sociedad y permite a los ciudadanos participar como coadyuvante de la autoridad en la vigilancia de los programas sociales como el Programa Nacional de Solidaridad, el Programa de Despensas Populares y Procampo, entre otros.
- Se constituyen diversos órganos autónomos como Banco de México, que ejerce la política monetaria nacional, se crea el Instituto Federal Electoral y el Tribunal Federal Electoral, así como la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Se reforma la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos con objeto de fortalecer el régimen disciplinario de la función pública y dar mayor claridad a las obligaciones de los servidores públicos.

- Se elabora el Programa Nacional para la Modernización de la Empresa Pública, que ratifica la autonomía de la gestión de las Entidades Paraestatales para lograr una mayor eficiencia en sus acciones. Este programa incorpora ya el establecimiento de índices de medición para evaluar los resultados de las empresas públicas y la suscripción de convenios de desempeño, también plantea la obligación de adoptar esquemas de calidad total en los distintos procesos y servicios a cargo de dichas empresas. Los alcances de este programa fueron limitados debido a la concurrencia de otros ordenamientos, principalmente presupuestarios que impidieron su real autonomía y la profesionalización de sus órganos de gobierno, así como la suscripción de los convenios de desempeño. La importancia concedida al gasto – financiamiento de corto plazo, impidió que los indicadores de desempeño fungieran como instrumentos útiles para la planeación y que las empresas públicas adoptaran la calidad total como mecanismo institucional de administración.

A mediados de los noventa y ante los antecedentes relativos a la evaluación de la Administración Pública que denotan empeño y perseverancia para encontrar formas y mecanismos encaminados a incrementar su eficacia y eficiencia y a ofrecer servicios públicos de calidad a la sociedad y combatir la corrupción y la impunidad en todos los niveles de gobierno. El Estado Mexicano determina que es condición indispensable para avanzar en la modernización del aparato público encontrar los principales problemas y obstáculos que existen en la función pública para alcanzar estos objetivos, mismos que se agrupan en cuatro grandes temas, que constituyen áreas de

oportunidad para mejorar la Administración Pública: 1) Limitada capacidad de infraestructura a las demandas crecientes del ciudadano frente a la gestión gubernamental; 2) Centralismo; 3) Deficiencia en los mecanismos de medición y evaluación del desempeño del gobierno; y 4) Carencia de una administración adecuada para la dignificación y profesionalización de los servidores públicos.

Como respuesta a éstas áreas de oportunidad detectadas por la entonces Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) y con el fin de avanzar en el perfeccionamiento del aparato público, el gobierno mexicano implementa el Programa de Modernización, de la Administración Pública 1995 – 2000, que persigue los siguientes objetivos generales para ese periodo:

- Transformar la Administración Pública Federal en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad.
- Combatir la corrupción y la impunidad a través del impulso de acciones preventivas y de promoción, sin menoscabo del ejercicio firme, ágil y efectivo de acciones correctivas.

Con apego a los objetivos generales antes descritos, dicho programa agrupa sus actividades en torno a los siguientes cuatro subprogramas:

1. Participación y Atención Ciudadana.
2. Descentralización y/o Desconcentración Administrativa
3. Medición y Evaluación de la Gestión Pública

4. Dignificación Profesionalización y Etica del Servidor Público

1.- Participación y Atención Ciudadana. Señala la necesidad de establecerse y medirse la calidad de los bienes y servicios públicos en función de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, debiendo realizar sondeos de opinión, buzones de sugerencias, encuestas, entrevistas, grupos de enfoque o consultas directas a organizaciones de representación ciudadana, a través de los cuales el gobierno puede conocer el grado de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios recibidos y así poder implementar las medidas necesarias para mejorarlas. Asimismo, se ordena que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal establezcan estándares de calidad en los servicios que se proporcionan; de manera que el ciudadano conozca con antelación sus derechos en cada servicio y exija su cumplimiento conforme fueron ofrecidos.

2. Descentralización y/o Desconcentración Administrativa. Establece como objetivo principal el fortalecer el pacto federal a través de la descentralización de funciones y la desconcentración de facultades, a efecto de promover el desarrollo regional y la descentralización económica, mejorar los servicios públicos, abatir los costos y acercar las decisiones al lugar donde se requieran, todo ello para servir mejor a la población.

3. Medición y Evaluación de la Gestión Pública. Plantea que el control presupuestario existente deberá ser completado con una evaluación integral que midiera los resultados de la gestión pública, debiendo expresarlos en factores de pertinencia y calidad de los servicios, su

orientación efectiva a la población así como, su vinculación con las demandas y necesidades de la misma.

Pretende fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas mediante esquemas modernos de medición y evaluación del desempeño y de los resultados de sistemas integrales de control y se garanticen los principios de probidad, honestidad y transparencia, en el uso de los recursos públicos.

4. Dignificación Profesionalización y Ética del Servidor Público. Tiene como objetivo que el servidor público, cuente con un Servicio Profesional de Carrera que le garantice a la Administración Pública contar con el recurso humano adecuado para su funcionamiento, impulsando una nueva cultura que favorezca los valores éticos de honestidad, eficiencia y dignidad en la prestación del servicio público y fortalezca los principios de probidad y de responsabilidad, todo ello basado además en el establecimiento de mecanismos que garanticen que el personal se actualice permanentemente en los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.

No obstante los avances significativos que logró el gobierno durante este periodo para acceder a los procesos de calidad total, fue insuficiente el esfuerzo para erradicar la corrupción y mejorar los estándares de vida de la sociedad a la cual sirve, dejando vacíos importantes en las dependencias y entidades de la Administración Pública Centralizada.

Con la actual administración, es decir hoy, se implementa desde el principio una “Estrategia para la Innovación y la Calidad

Gubernamental” en el marco del “Sistema Nacional de Planeación Participativa”, al cual comprenden los macroprocesos de:

- 1.- Planeación Estratégica
- 2.- Seguimiento y Control, y
- 3.- Mejoramiento Organizacional.

El Sistema Nacional de Indicadores que se introduce proporciona los elementos para analizar las estructuras y los procesos de la Administración Pública, e impulsa un proceso de mejoramiento continuo en su quehacer.

El Plan Nacional de Desarrollo 2001- 2006 señala la necesidad de adoptar medidas de “buen gobierno”, que permitan a la actual administración cumplir con su responsabilidad histórica de dar respuestas a las grandes demandas y expectativas de la sociedad y que sus acciones sean capaces de transformar radicalmente los esquemas tradicionales de gestión.

El gobierno que propone construir el Plan Nacional de Desarrollo, debe ser de calidad total, en el que se satisfaga las necesidades y expectativas de la sociedad en su conjunto y que entre otras características debe contemplar los siguientes:

Participativo.- Que consulte a la sociedad sobre sus necesidades y prioridades para hacerlas políticas de gobierno y que además se dé una rigurosa y constante rendición de cuentas no solo en el ejercicio de los recursos, sino también en la eficacia y calidad con que se utilizan.

Alto Sentido de Responsabilidad Social.- Que sepa la importancia de su trabajo y se responsabilice de su actuación.

Estratégico y Competitivo.- Que establezca prioridades sociales e invierta de manera efectiva los recursos.

Inteligente.- Capaz de utilizar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para evitar dispendios.

Ágil y Flexible.- Capaz de captar oportunidades, atender problemas y adecuarse a las circunstancias rápida y eficazmente.

Abierto y Transparente.- Para que los ciudadanos conozcan el porqué de sus acciones, y cuenten con permanente información.

Descentralizado.- Desconcentre funciones a los Estados y Municipios.

Global.- Que se inserte en el contexto mundial

Austero.- Que trabaje mejor y cueste menos.

Confiable.- Cuyos servicios cuenten con altos estándares de calidad, rediseñados en tal forma que eviten y prevengan los actos de corrupción en un estricto código de ética.

En suma plantea la necesidad de contar con un gobierno de clase mundial, que sea innovador y de calidad total, para lo cual propone trabajar en dos vertientes contenidas en el modelo de innovación y calidad que se ha adoptado. Por un lado, la innovación que permita concebir mejores formas de hacer las cosas, y por otro, la calidad total que permita mejorar lo que se ha estado haciendo bien, para que genere valor agregado a la sociedad.

Asimismo, establece para el mismo efecto las cinco “Normas Básicas de Acción Gubernamental” (gobernanza).

1.- Apego a la legalidad.- Que establece la obligación del gobierno de solo hacer lo que está expresamente permitido por las normas jurídicas, la observancia de la ley por parte de los servidores públicos de la administración pública federal, con el objeto de restituir la confianza y la seguridad a la sociedad a la cual sirve.

2.- Gobernabilidad democrática.- La administración pública federal deberá considerar al ciudadano como el origen y destino de sus acciones, respetando los derechos humanos.

El ejecutivo contribuirá en la esfera de sus atribuciones, al fortalecimiento del sistema de partidos y de las instancias de representación de la ciudadanía, así como a propiciar la participación ciudadana en las acciones de gobierno.

3. Federalismo.- El ejecutivo federal deberá estar comprometido con el proceso de federalismo, redistribución del gasto, la capacidad de generar mayores ingresos, así como a la decisión y de la ejecución de obras y prestación de servicios públicos hacia los gobiernos locales. Por lo que resulta indispensable fortalecer y respetar las autonomías estatales y municipales.

4.- Transparencia. El gobierno federal actuará con transparencia en el ejercicio de sus facultades, abriendo al escrutinio público las decisiones gubernamentales. Deben reducirse al mínimo las decisiones discrecionales, en síntesis se trata de lograr que el gobierno y la sociedad colaboren para erradicar de una vez por todas la corrupción

5.- Rendición de cuentas. Se requiere el establecimiento de un sistema nítido de rendición de cuentas donde se identifiquen los responsables de las distintas actividades y programas de la administración pública federal, de tal manera que se identifiquen fácilmente los culpables de la ineficiencia y corrupción para eliminar la impunidad. Este sistema deberá definir claramente las prioridades, actividades y metas de cada área de gobierno como un sistema de indicadores que mida su cumplimiento y los evalúe con relación a los objetivos del desarrollo nacional. Proponer establecer también un sistema para captar opiniones de los ciudadanos sobre obras y los servicios que requiere del gobierno así como de la calidad que demandan de los servicios públicos que recibe.

En resumen el actual gobierno establece como principios de gobernanza la transparencia de la gestión, combate a la corrupción, participación social y perfeccionamiento y desregulación normativa; y coordinación con los gobiernos locales.

El gobierno de este periodo propicia que cada vez más las dependencias y entidades del sector público actúen apegadas a los principios de “La Gerencia Pública”, que se ocupa de la innovación y calidad gubernamental, incluyendo:

1. Políticas de gobierno, planeación estratégica, convenios de desempeño y administración de proyectos.
2. Medidas de reorganización administrativa, descentralización, desconcentración y coordinación.

3. Reingeniería de procesos, mejora continua y certificación de calidad, simplificación administrativa y sistema de atención al público.
4. Gobierno digital o electrónico (“Compranet”, “Tramitanet”, etc.)
5. Austeridad y eficiencia en el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros.
6. Sustitución de controles rígidos por la facultación y la autonomía

1.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

De acuerdo a la forma en que por décadas se ha venido organizando el sistema político y administrativo mexicano, donde en su evolución se crearon intereses patrimoniales de los servidores públicos, en los que se constituyeron feudos de poder en las diferentes áreas y niveles de la Administración Pública, que tuvo como consecuencia el llevar a un tortuoso camino a la población para solicitar u obtener un bien o un servicio. En la actualidad, en esta Secretaría se ha venido fomentando la sensibilidad social, modificando notablemente las actitudes de cada servidor público involucrado en los procesos y en la prestación de los servicios. Por mencionar, en el proceso de gestión dentro de la Unidad Administrativa se integró la Ventanilla Única, así como un procedimiento específico para darle entrada y salida a determinados trámites que realizan los usuarios, estableciendo los tiempos necesarios para dar respuesta a las demandas, con este proceso y con la instrumentación del sistema de calidad se han combatido vicios como, la respuesta no adecuada y oportuna a las demandas; ir y venir constante de los interesados; el trato inadecuado que daban los servidores públicos; se ha disminuido en gran medida la corrupción; se ha obtenido un

significativo avance, eliminando inercias administrativas anquilosadas desde hace tiempo; pero además, se han instrumentado los procesos adecuados y promovido la filosofía del buen gobierno que ha tenido gran impacto en los servidores públicos ya que con ella, y con su función de acuerdo al perfil determinado, puede llevar a cabo con mayor eficiencia las funciones encomendadas las cuales se encuentran establecidas concretamente en la normatividad respectiva.

Con la instrumentación del sistema en referencia se ha logrado mayor correlación y la integración de las diferentes áreas y niveles de la Secretaría y de la Dirección General de Marina Mercante en particular, dado que todas ellas tienen responsabilidades compartidas en sus procesos administrativos y como es necesario la relación interpersonal, las barreras se han ido desvaneciendo tomando como base el orden jerárquico de los servidores públicos.

La instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Marina Mercante, a mediados del año 2000 fomentó la adopción de diferentes estrategias a seguir como fueron:

- La desconcentración de funciones para resolver los problemas donde se generan;
- La sistematización de los datos para tener la información a la mano;
- La eliminación de requisitos y documentación innecesaria;
- La fijación de tiempos de respuesta; y
- La sustitución de documentos escritos innecesarios por datos electrónicos.

Los resultados obtenidos durante el periodo que se analiza, fueron la reducción de hasta 50% de los trámites que anteriormente se realizaban, como se puede observar en la siguiente tabla:

AÑO	1996	1998	2000	2003
Nº DE TRÁMITES	154	80	34	23

En cada trámite se establecieron los requisitos específicos como; la documentación necesaria a presentar, las áreas operativas involucradas, los derechos y responsabilidades de los servidores públicos; aunado a todo esto, se establecieron períodos determinados de ejecución y respuesta, de modo tal que el interesado puede saber con antelación el plazo de respuesta y de decisión. Como lo señalamos se estableció la Ventanilla Única, con el objeto de hacer más eficientes los trámites. También se estableció un sistema de información computarizado específico para el público, instalado en lugares estratégicos con el propósito de tener accesible y en forma inmediata el trámite a seguir y lograr hacer más rápido el procedimiento.

Siguiendo el proceso de la mejora continua, se integró en un solo trámite aquellos que se realizaban separados, como por ejemplo: La inscripción al Registro Público Marítimo Nacional, de empresas, de embarcaciones, de contratos, de ordenes judiciales y gravámenes entre otros, que se tramitaban en diferentes instancias; sin lugar a dudas el enlace de trámites complementarios actualmente se realiza para que los interesados puedan obtener en una sola gestión diferentes asuntos

como: El reconocimiento de la capacidad jurídica de agentes navieros, la dimisión de bandera y baja, la matriculación e inspección de embarcaciones; todo esto mediante la elaboración de un formato único de solicitud para cada uno, el cual define y da a conocer la información y los documentos que deben ser presentados y el tiempo de respuesta para cada trámite. Para el efecto se ha modificando el reglamento en la materia con el fin de que se consideren los tiempos de respuesta; como se ejemplifica en el siguiente recuadro:

TIPO DE TRÁMITE	PLAZO DE RESPUESTA	
	REGLAMENTARIO	COMPROMETIDO POR LA DGMM
Permiso de turismo náutico, crucero turístico y servicio de pasajeros	45 Días	15 Días
Permiso de Navegación	45 Días	10 Días
Inscripción de empresas en el Registro Público Marítimo Nacional	15 Días	5 Días

Para hacer más eficiente la gestión se ha omitido la presentación de documentos considerados actualmente no indispensables y se da la opción de presentar únicamente la información considerada necesaria; por otra parte se delegan facultades a otros ordenes y niveles para realizar procedimientos y sistemas homogéneos entre otros a las Capitanías de Puerto, para que resuelvan asuntos que son de su competencia cuando se les presenten; como es el caso de matriculación de embarcaciones y de la entrega de títulos profesionales.

A partir de diciembre de 2003 se ha autorizado a las Capitanías de Puerto de distintas circunscripciones geográficas el extender certificados de competencia y de competencia especial, que acrediten

la formación y capacitación del personal de la Marina Mercante Mexicana para prestar servicios a bordo de embarcaciones.

En la atención al público también se han producido mejoras al servicio, como podemos señalar lo siguiente. Se estableció un banco de datos de representantes legales, de tal manera que la acreditación ante la Ventanilla Única se realice una sola vez; se integró el módulo para la elaboración automatizada de las ordenes de pago; con base en las observaciones de las auditorias de calidad, se hicieron cambios en el sistema para ingresar todos los requerimientos del interesado, aún cuando le falte documentación, con su observación correspondiente.

Las quejas y sugerencias se atienden con procedimientos sistematizados y se ha divulgado la información y los requisitos de los trámites; las quejas se han disminuido a casi cero y los asuntos se han resuelven de manera más ágil en menor tiempo, generando en el público, una imagen de eficiencia. Para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad puesto en práctica, se realizó una encuesta entre los usuarios del servicio, la cual que fue aplicada a través de la Ventanilla Única, obteniéndose resultados favorables, como se muestra en el siguiente recuadro:

Año	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Total
Reconocimientos	27	14	11	1	3	1	57
Quejas	9	4	1	1	5	1	21
Sugerencias	11	8	3	-	12	2	36

Cabe señalar que el cambio en la tendencia en el 2002 coincidió con el cambio de instalaciones, efectuado en noviembre 2001, cuando se realizaron diversas reparaciones y adaptaciones a las oficinas que temporalmente afectaron la prestación de servicios.

CAPITULO 2

**LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA
MERCANTE DE LA SECRETARIA DE
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

CAPITULO 2

LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

2.0 LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

La actual Dirección General de Marina Mercante tiene su antecedente más remoto en la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado publicada el 31 de diciembre de 1917, la cual establece que a la Secretaría de Guerra y Marina correspondía, entre otras funciones, la administración de marina, las escuelas náuticas y los diques.

Posteriormente, las reformas a la citada ley publicadas el 31 de diciembre de 1939, establecen la creación del Departamento de la Marina Nacional, con el propósito de concentrar en una sola institución los asuntos nacionales relacionados con el mar. Quedan así funcionados en dicha dependencia los servicios de la Armada Nacional, la marina mercante y las obras marítimas, así como la pesca e industrias conexas a ésta. Como parte primordial le fue asignado ejercer la soberanía nacional en aguas territoriales, la vigilancia de las costas, la administración de la armada nacional. Los astilleros y diques, la protección y conservación de los recursos del mar, la investigación de la flora y la fauna acuática.

En 1942, dentro de la estructura de la Secretaría de Marina se crea la Dirección General de Marina Mercante, con el objetivo de regular, controlar y fomentar la actividad marítima en su relación con el comercio nacional e internacional, así como la prestación de los

servicios consignados en la legislación aplicable y construir la autoridad en estas materias.

El 21 de diciembre de 1946 se publica una nueva Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, la cual adiciona a la Secretaría de Marina, entre otras tareas, la de policía marítima y la promoción y organización de la marina mercante y el tráfico marítimo y fluvial.

La Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, publicada en el Diario Oficial del 24 de diciembre de 1958 determina modificaciones en el ámbito marítimo: la materia de pesca pasa a la Secretaría de Industria y Comercio; y la posesión y administración de la zona marítima terrestre se incorpora a la Secretaria de Patrimonio Nacional.

A la Secretaría de Marina, por su parte, se encomienda la atención de diversos asuntos relacionados con el transporte marítimo; como son:

- Ejercer la soberanía nacional en aguas territoriales y vigilar las costas, vías navegables e islas.
- Intervenir en la marina mercante.
- Manejar al servicio de policía marítima.
- Construir y conservar obras portuarias.
- Intervenir en todo lo relacionado con faros, señales, y adquisiciones y conservación de naves.
- Otorgar contratos, concesiones y permisos para establecer y explotar servicios en las vías de comunicación por agua, así como astilleros, diques y varaderos.
- Formulación de las estadísticas de la marina mercante.

Como resultado, las funciones relativas al transporte marítimo permanecieron en la Secretaría de Marina.

En 1976, con la Ley de Orgánica de la Administración Pública Federal, se lleva a cabo la reorganización interna del gobierno federal para integrar funciones afines y complementarias bajo una misma coordinación, se transfiere a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes todas las funciones relativas al transporte marítimo, a fin de que las diversas modalidades de transporte y su infraestructura básica estuviesen bajo la misma conducción.

Por ello se crea en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la Subsecretaría de Puertos y Marina Mercante con 5 Direcciones Generales: Marina Mercante, Operación Portuaria, Obras Marítimas, Dragado y Señalamiento Marítimo.

En el año de 1983 se incorporan a la Dirección General las funciones e instalaciones de la anterior Dirección General de Señalamiento Marítimo, lo cual amplía la estructura foránea, pues además a las Capitanías de Puerto se adiciona la red de faros e inmuebles destinados al señalamiento marítimo.

Posteriormente, en enero de 1989, como parte de una reorganización interna del sector marítimo portuario, que implicó la desincorporación de los servicios portuarios en el órgano desconcentrado Puertos Mexicanos, creado para ese efecto, la Dirección General de Marina Mercante absorbe las funciones de autoridad correspondiente y pasa a ser Dirección General de Puertos y Marina Mercante, la cual se

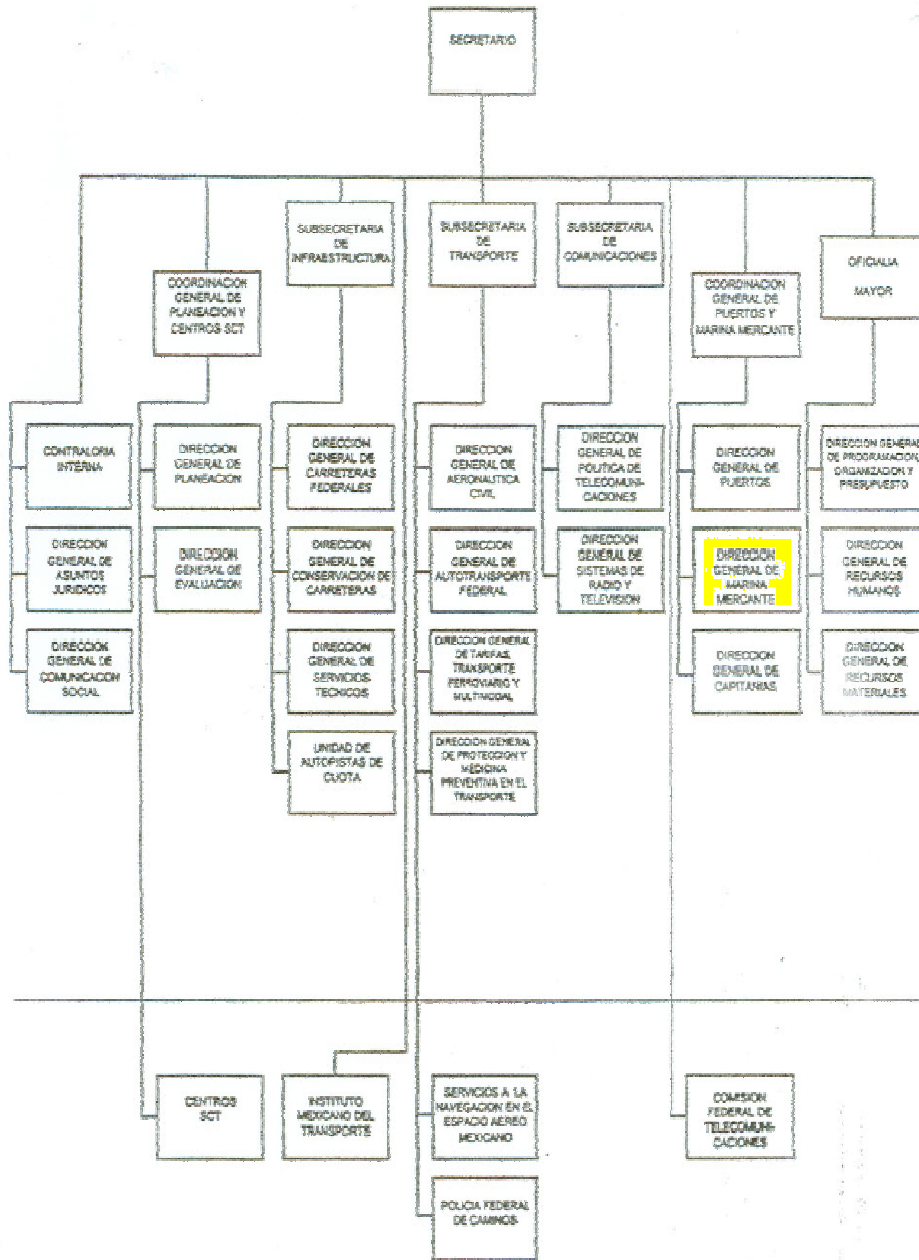
formaliza en el Reglamento Interior de la SCT publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de ese mismo año.

En virtud de la importancia del nuevo marco funcional de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en materia de puertos y marina mercante y, a efecto de favorecer la participación de los sectores social y privado, en julio de 1993, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza la creación de la Unidad para la Coordinación de Puertos y Marina Mercante y de la Dirección General de Puertos, toda vez que, el órgano desconcentrado Puertos Mexicanos entró en extinción. Asimismo se cambia la denominación de la Dirección General de Puertos y Marina Mercante por la de Marina Mercante, denominación que permanece actualmente.

De esta forma la Secretaria de Comunicaciones y Transportes cuenta nuevamente con un órgano específico para ejercer la autoridad marítima y portuaria, así como para regular la operación y la prestación de los servicios relativos.

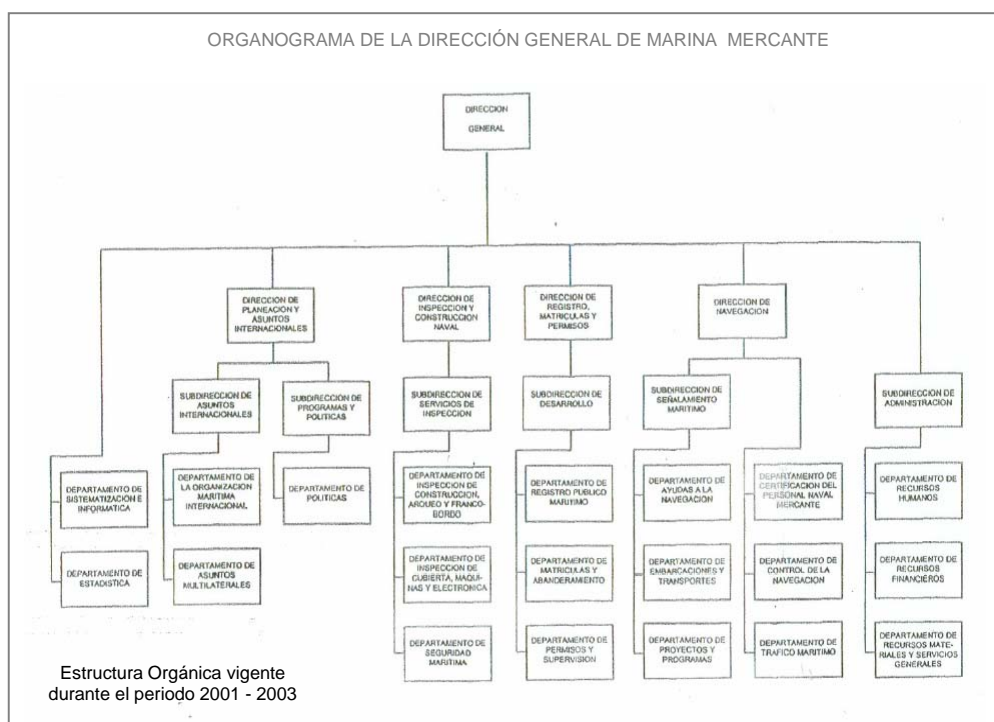
El 19 de marzo de 1994 se publica en el Diario Oficial de la Federación un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría en el que se determina un nuevo arreglo organizacional, que incluye el cambio en la denominación de la citada Unidad, la cual pasa a ser como hasta la fecha la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante y se crea la Dirección General de Capitanías que absorbe la coordinación de las Capitanías de Puerto, toda vez que corresponde a éstas la atención de los asuntos de ámbito marítimo como del portuario en ambos litorales del país, quedando ubicada dentro del organigrama general de la Secretaría de la siguiente manera:

ORGANOGRAMA GENERAL DE LA SECRETARIA DE
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Estructura Orgánica vigente en el
periodo 2001 - 2003

Así, la Dirección General de Marina Mercante, queda integrada por 4 Direcciones de Área, 6 Subdirecciones y 20 Jefaturas de Departamento, quedando su estructura orgánica en definitiva a partir de 1998 y durante el periodo que se analiza, como se muestra en el siguiente cuadro:



A finales del año 2000 y con la nueva administración, la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante participa en la elaboración del documento de Planeación Estratégica del Sector, específicamente en lo relativo al Subsector Marítimo Portuario en el que se establece la misión, la visión, los objetivos y los proyectos estratégicos que están a cargo de la Dirección General de Marina Mercante durante el periodo 2001 – 2006 los cuales se detallan a continuación:

Misión:

Instrumentar las políticas que promuevan la suficiencia y seguridad del transporte marítimo y el desarrollo de la marina mercante nacional, en un marco de eficiencia y competitividad, para beneficio de las actividades económicas del país de acuerdo con las tendencias internacionales y situación nacional.

Visión:

Un transporte marítimo y una marina mercante nacional que satisfacen los requerimientos de las actividades económicas de nuestro país y permitan a los mexicanos acceder a las oportunidades nacionales e internacionales de desarrollo.⁶

Como podemos observar esta Unidad Administrativa desempeña un papel importante en las relaciones económicas del país, ya que tiene la facultad de instrumentar políticas que inciden en sus relaciones nacionales e internacionales. Dentro de sus objetivos y proyectos estratégicos se encuentran los siguientes:

Objetivo 1: REACTIVAR LA MARINA MERCANTE NACIONAL Y PROMOVER EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA.**Proyectos estratégicos:**

Flota Mercante Nacional. Continuar promoviendo el incremento de la flota mercante nacional, a través de la matriculación y abanderamiento de embarcaciones como mexicanas.

⁶ Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Guía de Participación al premio INTRAGOB, 2004.P.1

Fondo para el Desarrollo. Proponer la creación de un fondo destinado al desarrollo de la marina mercante mexicana, constituido con los ingresos por el otorgamiento de permisos.

Consejo Consultivo. Agilizar el cumplimiento de los acuerdos del Consejo Consultivo para Reactivar la Marina Mercante Mexicana, mediante la coordinación, seguimiento y evaluación de los trabajos de sus comisiones ejecutivas.

Construcción Naval. Establecer acuerdos con los grandes usuarios, de nuevas construcciones tendientes a que un porcentaje de las nuevas embarcaciones a construir se realicen en el país, o en su defecto que la etapa final de construcción, se lleve a cabo en astilleros nacionales.

Objetivo 2: INCREMENTAR LA SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE MARÍTIMO.

Proyectos estratégicos:

Certificación de embarcaciones. Expedir certificados de seguridad marítima a embarcaciones nacionales, previa inspección de las condiciones técnicas y de seguridad de las mismas, como lo establece la normatividad nacional e internacional.

Señalamiento Marítimo. Supervisión de la operación del sistema nacional de señalamiento marítimo, para garantizar la navegación eficiente, y por ende las operaciones comerciales.

Inversión en infraestructura. Construir infraestructura básica en los puertos, mediante y conservar las señales marítimas e instalaciones complementarias.

Mantener en óptimas condiciones infraestructura básica en los puertos, mediante la rehabilitación de su infraestructura marítimo-portuaria.

Realizar obras de conservación preventiva y correctiva en señales, inmuebles complementarios y servicios de apoyo, (casas de los capitanes de puerto y de los guardafaros).

Inspección. Dar continuidad a la inspección de embarcaciones extranjeras que arriben a puertos mexicanos, en el marco del Acuerdo Latinoamericano para el Control de Buques por el Estado Rector del Puerto y seguir aportando información a la base de datos estadísticos de los países miembros de la Red Operativa de Cooperación Regional de Autoridades Marítimas. (ROCRAM).

Revisar embarcaciones menores dedicadas al servicio público de pasajeros, recreo, deportivas, así como de pesca ribereña, que cuenten con los certificados de seguridad marítima y controlar su expedición.

Llevar a cabo la revisión de documentos técnicos relativos a cálculos de arqueo, francobordo, protocolos y verificación de experimentos de inclinación, así como cuadernos de estabilidad, carga y operación, especificaciones técnicas y planos de construcción y modificaciones, a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Seguridad en el marco del Código PBIP. Verificar el cumplimiento del Programa de Seguridad y Protección que establece el Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP):

Determinar medidas de seguimiento a la implementación del Código PBIP, así como a la certificación de la flota mercante mexicana.

Llevar a cabo una reunión latinoamericana con el objetivo de intercambiar avances, experiencias, problemáticas de instrumentación y estrategias en la instrumentación del Código Internacional de Protección de Buques e Instalaciones Portuarios (PBIP), con la aprobación y apoyo de la Organización Marítima Internacional (OMI)

Seguridad de la Vida Humana en el Mar. Coordinar las reuniones y los acuerdos que se alcancen entre las Secretarías que conforman la Comisión Intersecretarial de Seguridad y Vigilancia Marítima y Portuaria (CONSEVI)

Objetivo 3: CONTAR CON SERVICIOS DE TRANSPORTE MARÍTIMO EFICIENTES EN BENEFICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA NACIONAL.

Proyectos estratégicos:

Incrementar los servicios directos de líneas navieras. Fomentar una mayor disponibilidad de servicios de transporte marítimo, en particular los servicios directos de México a Europa y Asia.

Cabotaje. Promover la operación de nuevas rutas de cabotaje. Seguimiento de la participación de la Flota Mercante Nacional, en el transporte de la carga de cabotaje.

Transporte Marítimo de Corta Distancia (Short Sea Shipping). Presentar un estudio para desarrollar el transporte de corta distancia,

promoviendo nuevas rutas de navegación entre los países del Acuerdo de Libre Comercio de Norteamérica TLCAN.

Modernización Administrativa. Dar seguimiento a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como a la Certificación ISO 9001:2000, en el ámbito de la Dirección General de Marina Mercante.

Continuar con la certificación de ISO 9001:2000, mediante la incorporación de 2 procesos y la documentación de otros 4; realizar las reuniones del Comité de Calidad necesarias; las auditorias de mantenimiento de certificación por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR); la continuidad de capacitación y actualización del personal involucrado.

Objetivo 4: FORTALECER EL CARÁCTER NORMATIVO Y DE CONTROL DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA.

Proyectos estratégicos:

Matriculación de Embarcaciones. Supervisar las funciones de registro, matrículas y permisos

Actualización del sistema de matriculación de embarcaciones nacionales.

Proyectos de Reglamento. Elaborar un proyecto de reglamento nacional de líneas de carga para embarcaciones mayores de 24 metros de eslora, a fin de determinar su línea máxima de carga y alentar la seguridad marítima.

Expedir la Ley de Navegación y Comercio Marítimo.

Expedir la Ley de Fomento y Desarrollo de la Marina Mercante Mexicana.

Inspección. Promover la participación de empresas particulares en la prestación del servicio de inspección técnica-náutica.

Certificación del Personal Naval Mercante. Garantizar que el personal de las embarcaciones cumpla con la certificación conforme al Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar (STCW 78/95), mediante la autorización y verificación de instituciones educativas privadas y sus programas de capacitación; la aprobación y verificación del cumplimiento de los programas de estudio del Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional. (FIDENA)

Expedir certificados de competencia y la certificación mediante refrendo de los títulos expedidos por otros países, de conformidad con los acuerdos de la Organización Marítima Internacional (OMI)

Integrar un banco de datos del personal naval mercante.

Mejora Regulatoria. Promover convenios de desconcentración de funciones con los gobiernos de los estados que cuenten con aguas interiores, en materia de permisos y matriculación de embarcaciones.

Emprender acciones que apoyen el proceso de mejora regulatoria de la Secretaría. Elaborar la “Carta Compromiso al Ciudadano” el trámite: de

Permiso de Navegación Interior y de Cabotaje a Embarcación Extranjera.

Verificar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) por parte de empresas y estaciones de servicios de apoyo a la marina mercante.

Elaborar normas oficiales mexicanas (NOM's) para aprobación de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), y si procede, publicarla en el Diario Oficial de la Federación (DOF) como proyecto de norma; realizar la revisión quinquenal de las normas vigentes para su actualización y si lo aprueba COFEMER, publicarla en el DOF para su consulta pública; y efectuar las declaraciones de vigencia y cancelación por revisión quinquenal de una norma.

Presencia Internacional. Participar en reuniones internacionales en foros como: la Organización Marítima Internacional (OMI), la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Comercio (OMC) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

Promover un mayor intercambio con puertos o autoridades marítimas de países, principalmente con los socios comerciales.

Capacitación. Continuar promoviendo el programa de capacitación dirigido a 6 mil trabajadores de plataformas de perforación de la Sonda de Campeche, a través de las Escuelas Náuticas y los institutos de capacitación marítima autorizados, con el objetivo de proporcionarles

conocimientos básicos sobre lucha contra incendios, primeros auxilios, siniestros, supervivencia y protección del medio ambiente.

Objetivo 5: MODERNIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS, REDES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS.

Proyectos estratégicos:

Información Institucional. Actualización del sistema de información y control del transporte marítimo.

Seguimiento de la participación de la Flota Mercante Nacional, en el transporte de la carga de cabotaje.

Integración del Anuario Estadístico del Transporte Marítimo.

Modernización Informática. Impulsar la supervisión y el seguimiento de la operación del folio electrónico en las 14 oficinas del Registro Público Marítimo Nacional, con el fin de que opere en red nacional.

Actualizar y supervisar, el contenido de la información correspondiente a la Dirección General de Marina Mercante ubicada en el sitio de la SCT en internet e intranet.

Administrar las tecnologías informáticas con que cuenta esta Dirección General de Marina Mercante, apoyados en la permanente actualización de datos al Sistema Institucional para la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el cumplimiento de la normatividad marcada por la Unidad de Tecnologías de la Información.

Desarrollar y poner en operación la solución tecnológica orientada a procesos que soporte la atención integral a los trámites y servicios.

Es importante señalar que la economía nacional no debe ser ajena a las acciones dinámicas del comercio internacional, es por ello que en el transporte marítimo, se adoptan diferentes alternativas a seguir como lo establecen los objetivos y proyectos mencionados; para lograr dichos objetivos, se ofrecen una serie de servicios que le dan razón de ser a esta Dirección General.

En el ámbito jurídico, a través del reconocimiento y acreditación de los navieros mexicanos, el registro de los actos jurídicos relacionados con las empresas y embarcaciones, así como con el otorgamiento de permisos y prestación de permisos;

En cuanto a las embarcaciones, con la inspección y expedición de certificados de seguridad que avalan su aptitud para navegar, conforme a estrictas disposiciones internacionales;

En la infraestructura de apoyo a la navegación, construida por la red nacional de señalamiento marítimo, conformada por más de 1,137 señales, entre faros, balizas, racones etc.;

En las tripulaciones, a fin de garantizar su competencia para desempeñar un cargo específico. En esta materia se expiden los documentos correspondientes y se autorizan escuelas y programas de estudio, para la capacitación del personal y en la operación, mediante el ejercicio de las funciones que emanan del marco legal nacional e internacional;

En la navegación, con la regulación y control del tráfico marítimo, que incluyen el establecimiento de esquemas específicos en zonas de alta densidad o peligrosidad, así como el análisis y dictamen de accidentes.⁷

En relación a todos los servicios que presta la Unidad Administrativa que estamos analizando, resumimos que realiza una labor muy importante dentro de la Administración Pública del Estado Mexicano ya que tiene una función determinante en una de las actividades económicas dada su naturaleza. De estos servicios, se desprenden acciones de características internacionales a través de los convenios multilaterales y bilaterales que se celebran con la Organización Marítima Internacional (OMI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT); la Organización de las Naciones Unidas (ONU); los Organismos de los Estados Unidos Americanos y gobiernos del hemisferio. Así como con los que se derivan de los programas de Cooperación Económica; diversos tratados Comerciales; de Cooperación Científica y Tecnológica recíproca entre México y Estado Unidos, y tratados de Libre Comercio. El sistema narrativo permite a las naciones del mundo marchar organizadamente, y es por ello que los convenios de la naturaleza que sean son un instrumento que permite la convivencia pacífica y de cooperación; así la Marina Mercante en México, significa la puerta al mundo en materia de transporte marítimo, respetando desde luego, las atribuciones que tiene como función de Estado, para que el sector privado nacional o internacional se desarrolle bajo normas establecidas.

⁷ Secretaría de Comunicaciones y Transportes *op. cit.* P. 2,3

El transporte y el comercio marítimo, son actualmente parte de la diversidad de las vías de comunicación, que en un mundo interrelacionado como el actual juegan un papel fundamental en la vida económica, política y social de nuestro país.

2.1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.

La capacitación se puede entender como un **“proceso educativo en el que se utiliza un método sistemático por medio del cual el personal obtiene conocimientos y habilidades relacionadas con su trabajo”**.⁸

La capacitación significa una exigencia para desarrollar una constante valoración del desarrollo humano, una real adaptación del hombre a la sociedad en que vive, una permanente transmisión de ideas y cultura, un aporte del capital humano a la mejora y transformación de las sociedades; sus resultados son esperados a futuro, tratando que sean eficaces en el porvenir y preparando al hombre para el mañana⁹

Por otra parte surge otro concepto, el del entrenamiento; el cual es un proceso que comprende la adquisición de destrezas, conceptos, reglas y actitudes. El objetivo del entrenamiento es mejorar el rendimiento actual y futuro del cual es responsabilidad de todo servidor público.

⁸ Pino Aznar Gerardo y Hernández Muñoz. La Capacitación como herramienta para incrementar la productividad en una mediana empresa. Tesis, ITAM, México, 1985 P. 21

⁹ Corona Zarza Salvador.- Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración Pública. Universidad Anáhuac, México, . P. 53

Es conveniente observar que la capacitación es una herramienta muy importante que permite al ser humano modificar sus actividades y aptitudes en sus funciones.

La capacitación proporciona nuevos conocimientos y destrezas que le permiten al trabajador ascender para adquirir responsabilidades distintas.

Para lograr los objetivos, el gobierno impulsa la contratación de instructores con la capacidad y el perfil adecuado que desarrollen cuadros competentes para que la institución cuente con la fuerza de trabajo calificada y que las funciones las desempeñen de manera eficiente. La capacitación del personal en el sector público debe ser de manera integral para que las áreas realicen con eficiencia las actividades de las cuales son responsables.

La instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad, requiere del personal mejor capacitado que comprenda los objetivos del mismo. Esto no significa que se incluya al personal interesado, sino que atañe a otras personas en otras funciones y cuya capacitación se refleja en los bienes y servicios. Los programas o cursos dedicados a la capacitación del personal comprenden: conocimiento técnico del servicio; conocimiento de lo que significa el control de calidad; evaluación de destrezas del personal; talleres relacionados con la importancia de la calidad; capacitación a nuevos servidores públicos; principio básico de la calidad; evaluación del desempeño del personal.

Los Administradores deben considerar la capacitación como parte del trabajo de todos, no como una añadidura ni una cosa extra. Se debe asignar tiempo y dinero para la

capacitación, y esta debe planearse muy cuidadosamente, el aspecto más importante de cualquier capacitación es evaluar en que momento una persona ha terminado la capacitación que le corresponde¹⁰.

La capacitación es parte del desarrollo del trabajador y debe estar dirigida para la consecución de determinadas metas, en el caso de la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad, la enseñanza ha estado dirigida hacia ese propósito, reemplazando a los cursos que tradicionalmente se han impartido en la institución. Esto ha traído buenos resultados ya que la participación del personal en todos los niveles ha sido determinante.

En este sentido podemos mencionar que una capacitación adecuada contribuye a generar el desarrollo del personal propiciando en el ámbito de trabajo y del propio trabajador, las siguientes situaciones:

- **La calidad mejora porque todos conocen el cargo...**
- **La capacidad del proceso es conocida...**
- **Los trabajadores se sienten seguros en el cargo... se han convertido en parte de un proceso que los anima a hacer preguntas y a resolver problemas.**
- **Se eliminan las barreras entre los trabajadores... y los conflictos disminuyen considerablemente.**
- **Los trabajadores recuperan el sentido del orgullo por su labor**
- **Los niveles de tensión disminuyen. Se están cumpliendo las metas organizacionales y personales y todo el ambiente es más**

¹⁰ Gitlow, Howard S. y Gitlow, Shelly. Cómo Mejorar la Calidad y Productividad con el Método Deming. P.126

positivo, pues fomenta unas mejores relaciones laborales y un mejor estado de ánimo.¹¹

En el caso de la Dirección General de Marina Mercante, con respecto a la calidad de los servicios se ha obtenido un gran avance, sin embargo hay que mencionar, que existe alguna resistencia al cambio, debido a la manera patrimonialista en que se han desenvuelto las relaciones laborales, es decir la inercia de hacer las cosas durante mucho tiempo se ha convertido en una barrera que romper, así también, los pocos estímulos económicos a que tengan acceso los trabajadores especialmente los técnicos y operativos. La capacitación y el desarrollo de personal es un binomio que va uno del otro, ya que permite la mejora continua de los procesos y además con ello se puede lograr calidad en los bienes y servicios que otorga el sector público. En este sentido se ha tomado la capacitación como parte de un plan considerando lo siguiente:

Analizando que se debe enseñar; diseñar el programa de capacitación; trabajo formal de clase; capacitación por experiencia; material didáctico; instrumentar el método adecuado (estadístico) para la capacitación y por último, la operación del programa de capacitación con ello se ha obtenido buenos resultados del Sistema de Gestión de la Calidad, que ha servido como bastión para toda la Secretaría.

La capacitación y la recapitación son componentes críticos de la Administración para el éxito. El mejoramiento de la calidad y el aumento de la productividad se logran instruyendo a los administradores y a la fuerza laboral...se funde en todas

¹¹ Gitlow, Howard S. y Gitlow, Shelly. Op. cit. PP. 128 y 129

las personas una actitud positiva y una sensación de que todos pueden trabajar en concierto bajo una administración que sabe lo que hay que hacer para alcanzar el éxito.¹²

En relación a la cita anterior, podemos señalar que la inversión o el gasto que se destina a la capacitación incrementan al potencial humano y con el paso del tiempo trae consigo beneficios para la organización o institución, ya que se cuenta con fuerza de trabajo consciente de los acontecimientos, tanto internos como externos y eso facilita las relaciones interpersonales.

La erogación destinada al desarrollo del personal, de ninguna manera, es un gasto al vacío, sino que por su naturaleza, los efectos se pueden constatar a corto o largo plazo, siempre y cuando exista la participación del personal en las actividades sustantivas y adjetivas.

Una plantilla de personal que tiene un amplio conocimiento sobre la filosofía, cultura, misión y visión de las instituciones constituye una fuerza de trabajo calificada y puede desarrollar las funciones de manera exitosa porque, sabe o conoce los procesos para lograr destacarse entre los demás, es decir una planta educada es un sector conocedor y por tal motivo no necesita mayor esfuerzo para integrarse a lo que institucionalmente se requiere, en suma, la calidad en los bienes y servicios que presta cualquier institución del estado puede lograrse mediante la aplicación de algunos de los razonamientos aquí expuestos, además de considerar también, como parte fundamental de este proceso el liderazgo que tengan los responsables encargados de operar el Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como se implemento

¹² Gitlow, Howard S. y Gitlow, Shelly. op. cit. PP. 236 - 237

en la Dirección General de Marina Mercante de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

2.2 CULTURA Y SENSIBILIDAD, INSTRUMENTOS DE LA CALIDAD.

Entender algunas características de la cultura en México, necesariamente nos llevan, a tener el conocimiento de aquellas de tipo organizacional, por ejemplo: el carácter patrimonialista de la dominación en la vida política, económica, administrativa y social.

La conceptualización de la dominación patrimonial se construye en oposición a la feudal y desde la burocracia. El patrimonialismo se caracteriza por una amplia esfera de arbitrariedades y por la consecuente inestabilidad. En esta forma de dominación los dirigentes otorgan derechos a los dirigidos al cambio de servicios militares y administrativos en una especie de extensión de autoridad patriarcal. Las relaciones de subordinación en el estado patrimonial se sustentan en la piedad, a través de la cual se asegura la disciplina incondicional, que es la obligación de status más importante de la burocracia. La legitimidad del patrimonialismo se mantiene por la tradición y la capacidad de los grupos dirigentes para presentarse como portadores de una ética caritativa que se desarrollo a partir de la política de bienestar del estado.¹³

La dominación burocrática en México, se ha destacado por una centralización de la autoridad en el poder ejecutivo y la influencia de este sobre el legislativo y el judicial. Aunado a esto, el corporativismo

¹³ Barba Álvarez, Antonio. Calidad y Cambio Organizacional: Ambigüedad, Fragmentación e Identidad. P.125

de los cuadros administrativos a una federación de trabajadores y por consiguiente a un sindicalismo corrupto y amañado ha desarrollado una cultura laboral, antagónica a la productividad y la calidad.

Esta forma de pensar de la burocracia en México, es producto de décadas y décadas de subordinación y disciplina patrimonialista, que fue aceptada sin problemas mientras estuvo el partido hegemónico gobernante y que ha cambiando gradualmente con la entrada al poder de otro partido, haciendo evidente la forma mecánica y monótona de operar de las agrupaciones sindicales y de los cuadros administrativos del sector público, agudizándose en forma alarmante los males que aquejan a la sociedad en estos últimos veinte años.

Con ello queremos decir que nuestra organización institucional, a lo largo de muchos años fue inoperante, generando una cultura específica en el personal del sector público la cual se constituyó en un obstáculo para la aplicación la mejora continua en el servicio público, por lo que podemos afirmar que de continuar esta tendencia se seguirá experimentando la resistencia al cambio y con ello las buenas intenciones del gobierno se quedarán inconclusas.

La sensibilidad social es otro instrumento que nos puede ayudar a lograr los objetivos planeados, lo cual implica una tarea de magnitud macroadministrativa, de tal forma que la participación y concientización de los cuadros administrativos tengan resonancia en los distintos procesos, hasta llegar a la fase terminal.

Si bien es cierto, que la preponderancia del ejecutivo sobre los demás poderes era una realidad en México, actualmente, ha habido un cambio, no como quisiéramos al cien por ciento, pero ahora, como ustedes lo

saben, ya no existe esa abrumadora mayoría de diputados de un solo partido, parece ser que sí existe un endeble contrapeso legislativo, y por tal motivo, tendrá que cambiar la forma organizacional de las partes que comprenden el quehacer gubernamental, incluyendo los cuadros administrativos y su legislación burocrática, la cual, necesariamente debe ser reformada, por el bien de la administración pública, de tal manera que se inculque otra forma de ver las cosas, donde la cultura administrativa y la vocación de servicio deben ser los ejes principales, es decir, con el cambio de poder de un partido a otro, la relación de subordinación de los servidores público tiene que sufrir cambios porque ya no se trata de tener lealtad a su líder, sino que ahora, se tendrá que regir por la eficiencia y el profesionalismo demostrados en las responsabilidades encomendadas por la Unidad Administrativa; lo cual debe traer como efecto, incluso cambios, en las estructuras organizacionales.

Por esta razón consideramos indispensable que los cambios deben ser de tipo horizontal para que el personal encargado de la operación de las decisiones, así como, aquel que toma las mismas, tenga un verdadero compromiso con su trabajo y la misión y visión institucional. No se puede hablar de buena voluntad, sino de compromisos con sus actitudes en beneficio de los grandes intereses sociales y no de grupos o camarillas tal como lo señala Joe Batten en la siguiente nota:

...el poder mental por sí solo es perdurable, pues exige cambio, calidad, crecimiento y avance. Si usted desea cambiar los hábitos de la organización transforme a la gente y asegure de dar a sus mentes los nutrientes adecuados. Las lecciones para la cultura del futuro son claras: visión, valores, innovación, renovación, calidad, compromiso,

energía, disciplina y liderazgo personal que puedan construir un mañana estupendo y emocionante. Los líderes verdaderamente perspicaces saben que la gente a la que se le comprime, obliga y dirige simplemente no puede ni producirá una calidad sobresaliente. Es necesario que se le guíe... en términos globales, debemos elevar nuestra mirada, liberar nuestros prejuicios y dejar que nuestras mentes avancen.¹⁴

La cultura y la sensibilidad de los servidores públicos y empleados del gobierno, son factores que no se deban soslayar, es decir cuando una persona sabe el papel que esta jugando dentro de la organización, es sensible hacia los demás, demuestra a través de actitudes cultas la responsabilidad que tiene entre sus semejantes.

Como dice la cita textual que antecede, los que van a llevar los cambios de las instituciones y sus actividades son las personas o como dice el mismo Ishikawa, es el capital más valioso y sensible que hay dentro de la organización, solamente exige un requisito, hay que guiarlo, dirigirlo, pero no marginarlo.

La mejora continúa de los productos o servicios, no se podrá lograr sino existe una adecuada capacitación y desarrollo de personal con respecto a sus responsabilidades institucionales y sociales.

En definitiva, surge la necesidad de disponer de un trabajador, cada vez más cualificado, polivalente, motivado con iniciativa, capaz de trabajar en equipo, participativo y responsable. Evidentemente, todas estas consideraciones, conducen a un replanteamiento de la política de recursos

¹⁴ Batten, Joe. Cómo Construir una Cultura de Calidad Total. P.9

humanos de las empresas y, consecuentemente, un cambio en la cultura de la misma.¹⁵

Es conveniente señalar que definitivamente el cambio cultural es indispensable para lograr un desarrollo institucional y que tenga repercusiones positivas en el servicio a la comunidad y por lo tanto un desarrollo social, de esta manera tendremos un éxito en la calidad total del servicio público.

2.3 PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

La participación del personal adscrito a esta Dirección General incluidos los mandos medios, superiores y técnicos operativos, ha sido de gran importancia para lograr los resultados esperados, en el sector. Esto se ha logrado mediante el aprendizaje espontáneo o mediante el aprendizaje inducido o provocado. En el aprendizaje...**“espontáneo, desde un planteamiento de mejora continua se pretende alcanzar un aprendizaje, en el provocado o forzado... lo que se pretende es potenciar la mejora de las actividades, de manera tal que se reduzca el tiempo para lograr el mismo efecto, si se quiere, visto de otra forma, que en el mismo periodo los efectos sean más acusados. Asimismo, gracias ha esa reducción del tiempo necesario para realizar dichas actividades merced a este aprendizaje forzado, se pueden acometer antes las inversiones tecnológicas”...**¹⁶

Así tenemos que el potencial que tiene la aplicación de la mejora continua, está en la mayor parte de los casos en el personal, ya que de este depende la adecuada aplicación de las técnicas y las herramientas

¹⁵ Prado Prado, José Carlos. *op. cit.* P.51

¹⁶ Ibid PP. 42 - 43

tecnológicas en los procesos, desde el inicio hasta el final del otorgamiento de un bien o servicio de que se trate, lo que significa también que no es únicamente la participación del personal de lo alto de la estructura la importante, sino que sugiere la participación conjunta de todo el personal que esté involucrado, tanto el de actividades sustantivas como adjetivas; se trata en suma, de la participación de todo el personal que conforma una institución cuyo objetivo es prestar los servicios de calidad sin importar el tipo de demandas que se atiende.

Este propósito se puede lograr, aplicando debidamente los pasos que conforman el proceso, realizando la evaluación y las correcciones oportunas y necesarias de las variables que no cumplan los requisitos necesarios que permitan, o que tengan como meta alcanzar los objetivos deseados de acuerdo con los alcances previamente diseñados o fijados.

El personal se ha preparado y se ha venido adaptado a los cambios internos y a los que el mundo globalizado ha impuesto de manera sistemática y cuyos efectos se han manifestado tanto en las actividades productivas y de servicios privados como en las públicas. Por tal motivo es conveniente tomar las experiencias y lineamientos a seguir que mejor se adapten y convengan a las organizaciones públicas, las cuales prestan, según su misión, servicios a la comunidad. Estos cambios se manifiestan, en la medida en que al trabajador se le exige hacer las cosas más, y mejor de acuerdo a su responsabilidad pública, lo cual implica que hay que capacitarse mejor y dotarse de las herramientas adecuadas para la toma de decisiones. Algunos autores como, Prado Prado José C, citan a Karlsson, el cual sugiere que el personal se debe

organizar en células con actividades multifuncionales e interdisciplinarias, pero cada quien haciéndose responsable de las actividades que le son encomendadas dentro de la institución.

De igual manera considero que el personal juega un papel fundamental para alcanzar la calidad en el servicio y que los buenos resultados dependen de la interrelación de manera vertical, así como, horizontal de las estructuras organizacionales. Esto no es laborar de un solo individuo o instancia, sino que implica movilizar e involucrar a los integrantes de la organización de abajo hacia arriba y viceversa.

Con la participación de todas las instancias administrativas, implica tomar los acuerdos necesarios, de tal manera que se puedan llegar a la fase terminal con la toma de decisión unánime, lo que permite reducir los tiempos programados en su ejecución con resultados óptimos y en común concordancia.

2.4 CONFORMACIÓN Y FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

La obtención de la calidad en los bienes y servicios, generalmente han sido políticas planteadas por el del sector privado, sin embargo, ahora con los cambios, que se han experimentado en el sector público, desde el fin de la segunda guerra mundial, fin de la guerra fría y el advenimiento consolidación del fenómeno de la globalización, el estado, el gobierno y la administración pública han determinado que su aplicación conduce a proporcionar mejor calidad de vida a los semejantes, en este sentido, los gobiernos modernos actúan bajo esta visión y el de México, se encuentra bajo este esquema. La instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección

General de Marina Mercante, adscrita a la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, se ha orientado a tomar en consideración planteamientos tanto institucionales, como académicos y sociales, bajo este contexto, se han llevado a cabo cursos de capacitación e inducción que han permitido que el personal de la institución tome conciencia de la importancia de dicho sistema.

Como señalamos anteriormente se aplican dos tipos de aprendizajes, uno que se da en la práctica o espontáneo y el otro adquirido por la capacitación, el forzado o provocado; en el proceso de mejora continua se han aplicado los dos tipos ya que es importante por un lado, saber de primer impacto las opiniones de la visión de los trabajadores y por el otro, conocer el desarrollo del conocimiento inducido en el proceso capacitador forzado o provocado, esto se ha llevado a cabo porque sabemos que. **“El pilar fundamental en el que se basa la mejora continua es el inmenso potencial que poseen las personas. Son las personas las que establecen en la organización, las tareas, los métodos de trabajo, los procedimientos y las que actúan sobre las máquinas”¹⁷**

Pero esto no se reduce solo al personal directivo sino que engloba a todo el personal, es la participación de todo el capital humano, quien transforma con sus aportaciones las viejas formas de realizar un servicio, y con ello logra el propósito de mejora.

La involucración del trabajador en las actividades de mejora continua se suele materializar a través de los sistemas de

¹⁷ Prado Prado, José Carlos. op. cit. P.43

participación, tanto de carácter individual como en equipo o grupo.¹⁸

La materialización de la mejora continua se puede lograr mediante tres sistemas fundamentales que son: sugerencias; círculos de calidad y grupos de mejora continua; y en estos últimos se encuentran los comités de calidad.

En el primer sistema como ya lo comentamos con anterioridad se encuentra la participación activa del personal, en este caso las personas solo proponen en base a sus experiencias, no analizan, ni instrumentan, surge así la figura del responsable de sugerencias que tiene como función principal las siguientes:

- **Asegurar el buen funcionamiento y continuidad del sistema**
- **Aclarar y definir las sugerencias propuestas por el personal**
- **Analizar las sugerencias**
- **Presentar las mismas a los diferentes departamentos implicados**
- **Defender las sugerencias ante los departamentos implicados**
- **Vigilar la puesta en práctica de la sugerencia.¹⁹**

Con respecto al siguiente sistema que se denomina círculos de calidad, consiste en que un grupo de personas que tienen el mismo nivel jerárquico y pertenecen a una misma sección, departamento o área de la institución, se reúnen de forma voluntaria para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la actividad, la cual es liderada por un coordinador.

¹⁸ Prado Prado, José Carlos. Op.cit P. 52

¹⁹ Ibid P.56

En lo que respecta a los grupos o comités de calidad, que es el tercer sistema analizado; también se constituyen por un grupo de personas liderado por un coordinador, pero perteneciente a varias secciones o departamentos de distintos niveles jerárquicos que se reúnen periódicamente para analizar y resolver un problema o proponer y realizar mejoras.

En estos grupos por lo general se integran de tres niveles que son; Comité de grupos; Coordinador General y Coordinador o Líder.

El comité de grupo de mejora o círculos, están generalmente formados por el Director General, los responsables de las distintas áreas y el Coordinador General de los grupos; sus funciones son entre otras, las de dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento de los grupos de acuerdo con los objetivos buscados, decidiendo la conveniencia de la creación de nuevos grupos o la disolución de los existentes.

En el segundo nivel estaría el Coordinador General de los Grupos de Mejora o de los Círculos de Calidad, cuyas funciones las podemos señalar de la siguiente manera:

- **Promoción de los grupos. Difusión de los logros alcanzados**
- **Formación y dirección de los líderes de los grupos / círculo**
- **Coordinación de los distintos grupos / círculos**
- **Establecimiento del plan de mantenimiento**
- **Mantenimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los líderes de los grupos / círculos**
- **Evaluación, junto con los Coordinadores de los diferentes grupos/círculos, de los resultados obtenidos de los mismos**

- **Asistencia como asesor a las reuniones.**
- **Apoyo a los Coordinadores, tanto en los contactos con el comité de grupo / círculos, con gerencia y con otros grupos/círculos.**²⁰

En otros casos, encontramos otro nivel en la estructura con personas denominadas coordinadores o líderes de grupo de mejora o círculos de calidad quienes tienen las funciones siguientes:

- **Preparación del contenido de las reuniones**
- **Logística de las reuniones**
- **Liderazgo de las reuniones**
- **Dirección de los integrantes del grupo o círculo**
- **Incorporación de posibles colaboradores**
- **Coordinación de las pruebas con los departamentos afectados**
- **Obtención de los objetivos previstos**
- **Elaboración de las actas de posterior distribución**
- **Difusión de resultados.**²¹

Como podemos observar el sistema de mejora continua nos permite eficientar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en cuyo objetivo principal está el lograr la mejor prestación de los bienes y servicios que tiene por función la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

²⁰ Prado Prado, José Carlos. op. cit. P. 59

²¹ Ibid P.59.

2.5 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y SU CLASIFICACIÓN POR PRIORIDADES.

La detección de necesidades de capacitación para la eficiente operación del Sistema de Gestión de la Calidad, es una tarea fundamental, o en la que la participación activa de todo el personal de la institución es indispensable, y esto requiere, por un lado, que las personas sepan su posición y el papel que juegan y por el otro, entender la necesidad de estar capacitados para poner un marcha el sistema que se está tratando. Aunado a todo esto, como factor importante en la concientización la cual cambia la cultura laboral y con ello el personal se vuelve más sensible de sus responsabilidades.

La detección de éstas necesidades en la Dirección de Marina Mercante, se llevó a cabo mediante técnicas, tales como entrevistas, captación de información mediante formatos (anexo 1), reuniones entre las diferentes áreas y hasta vía telefónica. Esta forma de trabajar se volvió recurrente y permitió, visualizar con anterioridad las posibles fallas o errores de los diferentes niveles involucrados en el proceso.

Se instrumentaron varios cursos de carácter gerencial, por mencionar algunos en el Módulo de Capacitación en Calidad y Modernización Administrativa: Administración de la Calidad; Calidad Total en el Servicio; Calidad y Productividad en el Sector Público; Ética y Valores en el Servicio; Herramientas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad; Implantación del Sistema de Calidad ISO 9000; Introducción a la Gestión de la Calidad y a ISO 9001-2000; Metodología para la Calidad en el Servicio; Normas para la Certificación ISO 9000.

Se realizaron cursos de capacitación en Modernización de la Administración Pública, entre otros: Nuevas Tendencias de la Administración Pública; Modernización y Cambio en la Administración Pública; Innovación Gubernamental; Reformas a la Administración Pública y Estrategias para la Innovación Gubernamental; Control y Evaluación de la Gestión Gubernamental; Alta Dirección; Habilidades Gerenciales; Planeación, Liderazgo y Equipos de Trabajo; en aspectos, como: Análisis y Manejo de Conflictos y Toma de Decisiones; Alta Dirección en la Administración Pública Federal; Perfeccionamiento de las Estrategias Gerenciales; Formación de Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento; Habilidades Directivas Estratégicas, entre otros:

En materia de desarrollo de personal, se realizaron los siguientes cursos: Actitud en el Servicio; Motivación Laboral y Personal; Relaciones Humanas y Laborales; Técnicas de Comunicación Efectivas, etc.

Se dieron otros cursos de capacitación, pero para efecto del presente trabajo considero que los señalados anteriormente, fueron programados y se realizaron en orden de importancia detectado con los cuales se lograron avances importantes en la consecución de los objetivos. (Anexo 2)

2.6 LOS SERVICIOS A LA SOCIEDAD.

El servicio es la acción de servir y estar al servicio de otros es la

....utilidad prestada, organización y personal destinados a satisfacer necesidades públicas, disposición, empresa a satisfacer intereses públicos, favor, gracia, beneficio, ayuda,

trabajo, utilidad, provecho, cortesía con que se ofrece algo a alguien.²²

El servicio tiene innumerables acepciones, en el caso que nos ocupa podemos señalar, en relación a la cita textual, que el estado es una organización que tiene como objetivo principal satisfacer necesidades públicas, a través de su administración pública, y estas necesidades es otorgar los servicios públicos que correspondan a intereses públicos o sociales. Además esos servicios deben ser oportunos y que tengan o reúnan las características requeridas de satisfacción, es decir que tengan calidad.

Los servicios que otorga el estado, deben ser servicios con calidad para quitarse la imagen de que todo lo que proporciona el gobierno es inoportuno y sin calidad, decir que en cada proceso que se desarrolla para dicho otorgamiento debe haber, necesariamente, observaciones rigurosas en las variables que por algún motivo, impidan o desvíen el calificativo del buen servicio.

El estado tiene encomendados diferentes tipos de servicios tales como: Educación, Salud, Habitación, Seguridad Social, Seguridad Pública, por mencionar algunos.

Los servicios que se prestan los podemos clasificar en: principales, periféricos y agregados, cada uno de ellos se relacionan completamente para lograr satisfacer adecuadamente las necesidades sociales. Aunque hay que mencionar que en algunas ocasiones la

²² Colunga Dávila, Carlos. La Calidad en el Servicio. P. 24

ausencia de algunos de ellos no implican desatender el verdadero problema.

El servicio principal es el servicio más importante que presta la empresa, la razón de su existencia, la razón fundamental.²³

Una de la razón de ser de una institución pública se establece en su misión, lo cual le da la razón de su existencia, de ella se derivan dos actividades específicas: las sustantivas y las adjetivas, en este caso los servicios principales que presta esta en las actividades sustantivas que realiza.

²³ Colunga Dávila, Carlos. op. cit. PP. 27 - 28

CAPITULO 3

**CERTIFICACIÓN DE PROCESOS EN
LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA
MERCANTE DE LA SECRETARIA DE
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**

CAPITULO 3

CERTIFICACIÓN DE PROCESOS EN LA NORMA ISO.9001-2000 EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

3.0 LAS NORMAS ISO 9000

Estas normas certifican el producto, y es la autenticación que un organismo oficial o un laboratorio autorizado otorga cuando:

Las normas o las disposiciones reglamentos se respetan sobre el producto del que se trata... las características especificadas por el fabricante se hayan verificado sobre el producto después de los ensayos y pruebas afectados por organismos habilitados por la S.N.Q, Servicios Nacionales de la Calidad.²⁴

En el sector público estas normas se aplican al producto o a los servicios, de tal manera que reúna las características establecidas, que permita a la sociedad satisfacer sus requerimientos de manera completa, para el efecto sólo algunos organismos pueden emitir su opinión, respecto al bien o servicio.

Las normas ISO 9000 se componen de cinco puntos que son:

- **El primero con referencia a ISO 9000 clarifica las relaciones entre los principales conceptos relativos a la calidad y suministra las líneas directrices...**
- **Los cinco conceptos definidos y explícitos son:**

²⁴ Laudoyer, Guy. La Certificación ISO-9000. P.31

- **Política de calidad; administración de la calidad; sistema de calidad; control de calidad; aseguramiento de la calidad.**
- **Un punto complementario de ISO 9000, con referencia a ISO 9000-2, aporta explicaciones y precisiones que permiten... tener una mejor comprensión de las exigencias de las normas ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 en vista de su aplicación.**
- **El punto con referencia ISO 9004, describe un conjunto de elementos fundamentales que permiten la puesta en marcha de un sistema de administración de la calidad...**
- **ISO 9003 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias especificadas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor únicamente la fase de los controles y pruebas finales.**
- **El ISO 9002 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias especificadas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor únicamente la fase de la producción y la instalación.**
- **ISO 9001 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias sirve para asegurar, por parte de un proveedor, varias fases que pueden comprender el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post-venta.**
- **Las normas ISO 9000 no tienen un carácter reglamentario dependen de una serie de pasos voluntarios dejados a la iniciativa del director...²⁵**

La norma ISO - 9000, no es otra cosa que aplicarse en el otorgamiento a la sociedad de un bien o un servicio que reúna las características confiables para resolver necesidades. En unos de los puntos se hace

²⁵ Laudoyer, Guy. *op. cit.* PP. 31 - 33

mención de cinco conceptos tales como; Política de Calidad, Administración de Calidad, Sistema de Calidad, Control de Calidad y Aseguramiento de la Calidad. Cada uno de ellos implica que toda actividad debe estar encaminada hacia la producción de un bien o servicio cuyas características no deben dejar duda de su utilidad, pero además, si se trata de atender a la sociedad, el estado, tiene la obligación de allegarse servidores que tengan o que enarboles esa filosofía, la cultura del buen servicio al ciudadano.

3.1 SELECCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.

Los procesos los podemos considerar como una actividad sistematizada que nos lleva a cumplir un objetivo determinado, en este sentido cuando hablamos de la selección, de un proceso estamos hablando de diseñar o escoger las mejores actividades para alcanzar nuestros objetivos planteados. Según la cita de Víctor Martínez Chávez, existen cuatro características que se les denominan componentes básicos del proceso.

- **Orientarse hacia el objetivo sin perderlo de vista en su planeación.**
- **Sistematización de las actividades que integran la dinámica del proceso.**
- **Ser capaz de que lo planeado cumpla en su ejercicio los objetivos fijados.**
- **Legitimar los flujos por medio de los mapeos, institucionalizándolos, legitimándolos y dándole credibilidad.²⁶**

²⁶ citado en Martínez Chávez, Víctor M. Diagnóstico Administrativo. P. 155

El proceso siempre debe estar encaminado a la consecución del objetivo planteado, sin perder de vista la sistematización programática y la planeación requerida para lograrlo.

Si nos basamos en los componentes citados, significa que la sistematización organizada y planeada de una actividad, nos puede conducir a un funcionamiento administrativo óptimo y alcanzar la calidad en los bienes y servicios deseados.

En el caso del sector público estamos hablando de apegarnos lo mejor posible a lo establecido mediante los procesos adecuados que nos permitan, corregir variables equivocadas, pero que ésta corrección sea de manera puntual y oportuna, de tal manera que al final del servicio no haya observaciones con respecto a las características y cualidades del mismo.

Se considera que los productos o servicios deben ser estudiados y planeados antes de ser producidos, con el fin de mantener una calidad y mejora continua en sus procesos; de ahí que debe prevenirse el diseño en los servicios y procesos para no lamentarse con fracasos y acciones correctivas cuando aparece el error.²⁷

Seleccionar y analizar los procesos, no implica que la actividad quede exenta de cualquier imprevisto, sin embargo el índice de error puede reducirse al más mínimo margen de cometerlo.

Cuando pensamos en los procesos, los estamos haciendo de manera positiva considerando que no vamos a omitir ningún detalle, pero

²⁷ Martínez Chávez, Víctor M. *op. cit.* P. 155

debido a eso, cuando menos lo imaginamos, surgen variables que no estaban previstas. Existen métodos y técnicas específicas recomendadas por los estudiosos en la materia como la estadística, que nos permite visualizar la efectividad, en razón de la evaluación y satisfacción de resultados; otras medidas como el modelo económico, la consideramos como otra de suma importancia, ya que nos permite ver costos y su impacto institucional y por otra parte, la visión prospectiva, en cuanto a los procesos es importante debido a que tenemos un panorama contextual que por sus características se pueden predecir acontecimientos futuros. Por mencionar un acontecimiento debido a la falta de visión institucional, se presentan crisis, dando como resultado que los procesos, las funciones, actividades y operaciones den como fruto la corrupción en sus distintas modalidades. Todo lo contrario podemos obtener sí la selección y análisis de los procesos nos encaminan hacia la calidad en los bienes y servicios que otorga el Estado. Para alcanzar esto, es importante escuchar la opinión de la sociedad sobre los servicios públicos otorgados y de esta manera, tener una fuente de retroalimentación que sirva de parámetro en la función institucional encomendada.

Un aspecto sobresaliente es que los procesos también son el resultado de lo que se realiza en la organización.

- **La interacción de los procesos institucionales es igual a la voz del (usuario) con la del proceso.**
- **Para entender y traducir ambas voces es necesario seleccionar un método de análisis estadístico para consolidar la muestra.**

- **La voz del proceso se puede mover, capacitando y adiestrando al personal involucrado.**²⁸

Lo que podemos percibir es que los procesos dan determinados resultados y en la medida que estos resultados satisfacen a la sociedad, ésta tiene determinada actitud hacia la organización institucionalizada, por eso es necesario que para lograr un resultado positivo, en el análisis y selección de los procesos se deben evitar desviaciones y errores; por otra parte, como todo bien o servicio se logra a través del gasto de inversión o corriente, el tomar en cuenta lo señalado anteriormente, puede conducirnos a que el ejercicio de dichos recursos se aplique en un alto porcentaje en las acciones programadas.

Para diagnosticar los procesos es necesario llevar a cabo un análisis del contexto y sus funciones tanto internas como externas, de tal manera que exista una visión integral de los recursos y acontecimientos para detectar en lo posible el funcionamiento del proceso y detectar también aquellas variables que afectan o alteran al mismo, y por lo cual se pudiese dar resultados de mala calidad. Ahora bien existe actualmente en las instituciones la certificación de los procesos que no es otra cosa que documentar de manera frecuente las fallas y los responsables de las mismas, así como; establecer medidas como: indicadores, índices, estándares. De esta forma se establece un control de los procesos que permite acercarse mejor a los objetivos, sin olvidar la aplicación del método estadístico como una forma imprescindible que nos encamina a la medición deseada.

²⁸ Martínez Chávez, Víctor M. op. cit. P.158

Actualmente la Dirección General de Marina Mercante cuenta con dos procesos certificados por la empresa Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), los cuales fueron seleccionados por la importancia que representan en la atención al cliente, dichos procesos son:

1. Procedimiento para la Expedición de Permisos de Navegación de Cabotaje y Autorización de Permanencia en Aguas Nacionales para Embarcaciones de Bandera Extranjera. (Anexo 3)
2. Procedimiento para la Elaboración de Certificados de Arqueo y Francobordo Solicitados en Oficinas Centrales, Presentando el Cálculo Correspondiente. (Anexo 3)

Asimismo, se encuentran en proceso de certificación otros seis que fueron elaborados con la misma metodología que los certificados y que se menciona a continuación:

1. Proceso de Ventanilla Única para la Recepción, Verificación, Control, Seguimiento y Entrega de Trámites solicitados en Oficinas Centrales de la Dirección General de Marina Mercante.(Anexo 4).
2. Planeación de Programas de Trabajo de la Dirección General de Marina Mercante.
3. Elaboración de Directrices, Comentarios y Observaciones, para la Delegación Mexicana que participa en Foros Multilaterales y Negociaciones Bilaterales Vinculados con el Transporte Marítimo
4. Proceso de Operación de Buques Balizadores
5. Proceso para la Elaboración del Cuaderno de Faros
6. Certificado de Competencia y Competencia Especial Tramitados en las Oficinas Centrales de la Dirección General de Marina Mercante. (Anexo 4)

3.2 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS.

Los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad permiten tener los instrumentos para llevar a cabo los planes de calidad de los servicios que presta la Dirección General y por lo tanto la Secretaría, entre otros se encuentran: expresar formalmente la importancia relativa de las características del servicio y asegurar los medios adecuados de medición de los estándares de gestión.

Para llevar a cabo la evaluación de los procesos se pueden realizar las siguientes actividades: Evaluación de la calidad durante el proceso para asegurarse de la conformidad del mismo; instrumentar auditorías internas para verificar el apego a los principios del Sistema de Gestión de la Calidad; llevar a cabo inspecciones y evaluaciones al final del servicio; basándose en los resultados obtenidos por la auditoría, fomentar acciones correctivas; proporcionar un servicio para medir la calidad y por último, calcular la efectividad y estimar si el control del proceso se ha aplicado con oportunidad.

Por otra parte el establecimiento de distintos tipos de estándares de calidad los cuales son de interés para el control de bien o servicios que presta la Institución como pueden ser limitar el control del proceso; mantener estándares físicos de calidad para uso de las áreas involucradas y revisar periódica y constantemente los estándares establecidos para que no haya errores mayúsculos en los procesos.

Como el Sistema de Gestión de la Calidad requiere un seguimiento cotidiano y completo, el grupo que forma parte del proceso, emprenderá

permanentemente el control del proceso y de esta manera evitará una posible desviación de lo planeado o programado.

Como se sabe todo sistema se nutre con la información que generan las áreas o personas involucradas en los procesos, se han establecido procedimientos para analizar las necesidades de cualquier área o persona que retroalimente al mismo; para mantenerlo al corriente y satisfacer las necesidades cambiantes de la institución.

En esta Dirección General se cuenta con un área específica que lleva a cabo y coordina estas evaluaciones tanto de los procesos certificados como a los próximos a certificarse y que permite que a través de las auditorías internas de calidad se mantengan vigentes, señalando con toda precisión cuando fue la última revisión de los mismos, asimismo, y a través del Comité de Calidad se verifica que se implementen las acciones de mejora propuestas para solventar los hallazgos y observaciones encontrados en los revisiones.

3.3 AUDITORIAS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

En el sector público y en cualquier otra organización es necesario saber como están los procesos, la organización, la administración, en sí, conocer como está la institución con respecto a sus fortalezas y debilidades. Por tal motivo la auditoría, nos permite hacer un diagnóstico de las cosas y corregir las fallas que pudiesen detectarse.

La auditoría de control de calidad, nos permite verificar las características de un bien o servicio para ver si satisface las necesidades sociales. Nos permite corregir las variables que saltan de

manera negativa en el proceso, de tal manera que no se perjudique al sector social.

La auditoria que estamos tratando, nos permite analizar al sistema de control de gestión, y controlar cada proceso del mismo para cubrir las exigencias sociales. En suma, nos permite verificar si el sistema está funcionando bien, de tal forma que permita a la institución tomar medidas preventivas si es que es obligatoriedad, y así evitar cometer errores, es decir el criterio de revisión se aplica constantemente.

En el caso de la institución que estamos analizando las auditorias internas se llevan a cabo por auditores internos de la Secretaría, de tal manera que se pueda determinar si en todas las unidades administrativas se ha instrumentado el Sistema de Gestión de la Calidad y así determinar si se cumple con la normatividad establecida.

Para llevar a cabo esta actividad se designan, por las autoridades correspondientes, un equipo de auditores compuesto por un coordinador de auditores; auditor designado nivel subsecretaría y un jefe de auditores técnicos que tienen como responsabilidad lo siguiente:

- **Elaborar el plan de la(s) auditoria (s) (SCT-FI-02-02) correspondiente, con base al estado e importancia de las actividades a auditar de los procesos involucrados así como los resultados de las auditorias anteriores y el criterio de los propios auditores.**
- **Enviar el plan de auditorias internas (SCT-FI-02-02) correspondiente, al representante, de la Dirección del nivel que corresponda, para que este a su vez lo someta a la**

aprobación de los responsables de las áreas a ser auditadas.

- Definir los criterios de auditoria, el alcance, el método y la asignación de las áreas a los auditores asegurándose que éstos tengan competencia como auditores del SGC y que no auditen su propio trabajo que realizan en la dependencia.
- Convocar y explicar a los auditores, el plan de auditorias internas (SCT-FI-02-02) áreas asignadas, criterios, alcance y método de la auditoria.
- Aclarar bajo su responsabilidad cualquier duda del auditado sobre los criterios de revisión de la documentación e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar la reunión de apertura de la auditoria interna al nivel de competencia, con el titular del área a auditar y los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la agenda de apertura (SCT-FI-02-06) en la que se comunique el área a auditar, el plan y el alcance de la auditoria, así como el equipo auditor asignado.
- Elaborar la lista de verificación (SCT-FI-0204) que van a usar los auditores para realizar la auditoria interna al nivel correspondiente.
- Realizar la auditoria interna el SGC en el nivel de competencia...
- Elaborar una lista de registros de cumplimiento o no...
- Elaborar el reporte de la auditoria interna... señalando si cumple o en su caso indicando las no conformidades encontradas.
- Realizar la junta de cierre con el titular del área auditada y los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad para dar a conocer el resultado de las auditorias internas del nivel de competencia.

- **Entregar el reporte al titular del área auditada y al representante de la dirección del nivel que corresponda.**
- **En las actividades de seguimiento deberá verificar... las acciones correctivas y su eficacia.**
- **Enviar reporte de la auditoria interna en el formato “Reporte de auditoria (SCT-FI-0203) al Coordinador de auditores o al representante del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes según corresponda.”²⁹**

Pero además de las responsabilidades señaladas el coordinador de auditores debe elaborar el programa anual de auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad, de todas las Unidades Administrativas de la Secretaría. Entre estas responsabilidades también tenemos, la búsqueda de la autorización del sistema, por parte del representante del mismo.

En el caso del auditor, su responsabilidad radica en que debe ser objetivo e imparcial al llevar a cabo la auditoria interna a los procesos; también debe documentar las evidencias objetivas de que el proceso auditado cumpla con la norma establecida; documentar los resultados de la auditoria interna de los procesos del área asignada; aclarar cualquier duda del auditado sobre la auditoria y cumplir con el plan de auditoría.

En el caso del representante de la dirección de la Unidad Administrativa correspondiente tiene la responsabilidad de: someter los planes de auditoria interna a su aprobación de los responsables de las áreas a ser

²⁹ Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Control de Calidad México, 2001. PP. 4-5

auditadas; enviar el plan de auditoria aprobado al coordinador de auditores y convocar al titular del área a auditar y a los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad que asistan en la fecha y la hora programada a la reunión de apertura y cierre de la auditoria interna.

El representante de la dirección del nivel subsecretaría es responsable de proponer al coordinador de auditores un jefe de auditores de nivel de Dirección General que lleva a cabo los trabajos de la auditoria interna en esta Unidad Administrativa.

El titular del área auditada tiene la responsabilidad de informar al personal del área. El plan y alcance de la auditoria, así como el nombre del auditor interno asignado; proporcionar todas las facilidades para llevar a cabo la auditoria, informar a todo el personal del área sobre los resultados de la auditoria; no tomar acciones de demora injustificada para eliminar inconformidades detectadas y sus causas. En términos generales el auditado tiene la obligación de responder veraz y oportunamente a los cuestionamientos que le formulen los auditores.

Las auditorias constituyen una parte fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad ya que permite detectar errores en los procesos pero al mismo tiempo son una herramienta que ayudan a corregir y cambiar el rumbo equivocado; en algunas ocasiones constituyen otro procedimiento más, en la medida que exista complicidad, pero en el mayor de los casos los resultados, son positivos para la vida institucional de la administración pública.

El desarrollo institucional puede llevarnos a un mejor servicio hacia la sociedad pero es importante tomar en consideración que, aunque el

Sistema de Gestión de la Calidad, ha dado buenos resultados, la participación decidida de los servidores públicos del nivel que se trate es determinante, no podemos olvidar algunos estudiosos en la materia que sostienen que no se debe descuidar el gran potencial que tiene el personal de una institución, en la medida que cada quien cumpla con su responsabilidad que tiene asignada, pero debemos recordar que el sector laboral, por mucho tiempo ha estado, bajo la idea de pertenecer fielmente a una cultura, de la improductividad; de estar bajo la tutela de un líder que no le interesa la institución como tal. Si no que sus intereses son, otros como: económicos, políticos, y que de alguna manera se ha olvidado del beneficio social de las instituciones, ante todo esto el sistema que se ha instrumentado, significa romper paradigmas establecidos que impiden o frenan a la realización de metas y objetivos previamente establecidos.

La Dirección General de Marina Mercante en el afán de mantener vigente la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos certificados ha participado activamente en el programa de auditorías de calidad que implementó la Secretaría a través de la Unidad de Apoyo al Cambio Estructural, en el cual previa capacitación del personal participante se han realizado, en el periodo que se analiza tres auditorías internas y dos de seguimiento a la Dirección General de Marina Mercante, así como dos auditorías cruzadas con otras Unidades Administrativas de la propia Secretaría y una de certificación por la empresa Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR obteniéndose los resultados que se observan en el anexo 5.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- Debido a la forma como está constituida la estructura organizacional y la integración de los recursos humanos en el sector público, donde por mucho tiempo domino un partido en el poder, los servidores públicos, han adoptado una actitud patrimonialista, haciendo caso omiso a la cultura del buen servicio, asumiendo en lugar de ello, actitudes negligentes, soberbias, arrogantes e impactando negativamente y de manera directa a la imagen institucional.
- Como sostenemos en el texto, uno de los rubros que se deben atender de manera específica es la capacitación y el desarrollo del personal, para que pueda participar constantemente en la mejora continua de los servicios que otorga el estado, porque de otra manera, se pueden tener un caudal de buenas intenciones, pero si no se cuenta con el capital humano adecuado, la toma de decisiones se quedará en eso; los países que invierten en educación y en preparar a sus trabajadores, han logrado buenos resultados porque los empleados saben cual es su responsabilidad y que se persigue con la instrumentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los servidores públicos responsables de la gestión administrativa necesitan estar actualizados en lo que respecta a la gestión de calidad, de otra manera, sólo se harán buenos intentos para atender a la sociedad.

- Se presentan casos, en donde los mandos superiores o técnicos operativos, no saben o no tienen oficio de la función administrativa pública y por más esfuerzo que realicen para operar con calidad, no lo consiguen y por lo mismo se genera un sentimiento de abandono, negligencia y de poco interés para cambiar las cosas.
- El concepto de calidad ha sido un tema de análisis y de operación principalmente en el sector privado y que se ha buscado adecuar al sector público, encontrando con ello, resistencia a la innovación sin olvidar que se han logrado avances.
- No obstante que en la Dirección General de Marina Mercante se ha logrado avanzar en el tema de la gestión de la calidad, teniendo buenos resultados en la atención al cliente, el sistema se ha tomado por parte del personal como un programa más del actual gobierno, como muchos otros esfuerzos que ha habido en otras administraciones, lo cual hace que decaiga el interés de los involucrados en el mismo, aunado a que en lo económico no ha representado ningún beneficio para el personal que participa, en razón de que nunca se le cumplió la entrega del incentivo económico prometido, ni el cambio de plaza o promoción a mejor nivel. Esto trae como consecuencia que el trabajador sienta que tiene mayor carga de trabajo por un mismo salario.
- Como muchos programas de inicio de cualquier administración, el Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes empezó con mucho impulso,

mucha inversión (capacitación, certificación), con diferentes apoyos, sin embargo gradualmente y a medida que avanza la actual administración se ha ido diluyendo el interés con el que fue concebido originalmente, lo cual percibe el personal involucrado, trayendo consecuencias negativas y de estancamiento para el propio sistema.

- Si se lograra instrumentar el Sistema de Gestión de la Calidad en forma integral en ésta dependencia de la Administración Pública Federal, se podría alcanzar un mejor desarrollo administrativo y el combate a la corrupción se haría efectivo, ya que el personal que se involucra, crea conciencia de la importancia que tiene la labor que desempeña para beneficio de la sociedad.
- La instauración de la política de involucrar y aceptar sugerencias de los trabajadores, la creación de los círculos de calidad y la mejora continua requieren de un cambio en la cultura laboral y un alto grado de sensibilidad política y social, sin ello sería imposible poner en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que sin esto las partes no entenderán el verdadero significado del mismo,
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad puesto en marcha por el Gobierno Federal obedece a la necesidad de que los bienes y servicios que proporciona el estado sean oportunos, confiables, durables, es decir, de buena calidad y que respondan a los requerimientos y expectativas de la sociedad.

ANEXOS

- 1. FORMATOS PARA LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION**
 - 2. CAPACITACION PARA LA MEJORA CONTINUA**
 - 3. PROCESOS CERTIFICADOS**
 - 4. EJEMPLO DE PROCESOS QUE SE ENCUENTRAN EN TRAMITE DE CERTIFICACION**
 - 5. AUDITORIAS DE CALIDAD PRACTICADAS**
-

ANEXO 1

FORMATOS PARA LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN



**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
Detección de Necesidades de Capacitación por Capacidades**

Nombre:
Unidad Administrativa:
Nombre del Area donde trabaja:
Dirección:
Subdirección:
Departamento:

Nombre del Puesto:

Funciones del Puesto que realiza:

Señale con una cruz las principales capacidades técnicas que se requieren para su puesto, indicando el porcentaje de dominio de esta capacidad del que considera Ud. que posee. Indique los cursos de capacitación que podrían emplearse para alcanzar el conoc

Capacidad	Tipo de capacidad		Nivel de Dominio Necesario	Nivel de Dominio Actual	Curso sugerido
	Transversal	Específica			

Capacidades Técnicas
Divididas en 2:

Capacidades Técnicas específicas:

Conocimientos, habilidades y actitudes requeridos directamente por una especialidad (por ejemplo: Administración de Recursos Humanos, Aspectos legales, Administración de Recursos Financieros, Ingeniería, Arquitectura, Pedagogía, etc.)

Capacidades Técnicas transversales:

Conocimientos, habilidades y actitudes requeridos por todos los servidores públicos o de un grupo amplio de éstos (por ejemplo: habilidad computacional, idiomas, redacción, administración de proyectos, etc.)

Nombre y firma del Servidor Público

Nombre y firma del Jefe Inmediato



**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
PROGRAMA DE FORMACIÓN INTEGRAL**

I.-PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA O CENTRO SCT														UR									
PRESUPUESTO (GASTO CORRIENTE)		PRESUPUESTO (GASTO DE INVERSIÓN)		No. DE SERVIDORES PÚBLICOS A CAPACITAR		PARTICIPANTES PROGRAMADOS		SERVIDORES PÚBLICOS EN PLANTILLA		EJERCICIO FISCAL													
TIPO DE CAPACIDAD	CAPACIDAD	NOMBRE DEL CURSO	PRIORIDAD	TIPO DE ACCIÓN DE FORMACIÓN	MODALIDAD DE LA ACCIÓN DE FORMACIÓN				DURACIÓN EN HORAS	PARTICIPANTES					HORAS-HOMBRE	COSTO PROGRAMADO	UNIDAD DONANTE	LUGAR DE EJECUCIÓN	MES DE EJECUCIÓN	EV. R.	EV. EF.	FACILITADORES	
					P r e s e n c i a l	L i n e a l	S e m i p r e s e n c i a l	@		OP	SPPC	SPLD	CE	TOTAL								INT.	EXT.
T O T A L E S																							



**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
PROGRAMA DE FORMACIÓN INTEGRAL**

III.- CALENDARIO DE METAS FÍSICO-PRESUPUESTALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA O CENTRO SCT													UR	
	EJERCICIO FISCAL													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
METAS FÍSICAS														
CURSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PARTICIPANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
HORAS DE INSTRUCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
HORAS/HOMBRE DE CAPACITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BIENES MUEBLES CON CARGO AL C.G. 5100									0				0	
BIENES MUEBLES CON CARGO AL C.G. 5200									0				0	
METAS PRESUPUESTALES														
PRESUPUESTO TOTAL AUTORIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	
C. G. 3300	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	
C. G. 5100									0.00				\$0.00	
C. G. 5200									0.00				\$0.00	

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

ANEXO 2

CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

RELACIÓN DE CURSOS EFECTUADOS DURANTE EL PERIODO 2001- 2003 EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

EJERCICIO 2001

Nombre del curso	Fecha de impartición	Número de servidores públicos capacitados
Medidas Preventivas ante Sismos	febrero	24
Manejo de Páginas WEB	marzo	7
Manejo e Instalación de Redes con Windows y Productos Microsoft	marzo	10
Diseño de Simulacros	marzo	24
Liderazgo y Equipos de Alto Desempeño	abril	20
Inglés Básico	mayo	11
Planeación Estratégica (mandos medios)	junio	31
Seguros Siniestros	junio	12
Cultura de Calidad y Productividad	junio	20
Excelencia en Juntas de Trabajo	agosto	25
Trabajo en Equipo y Comunicación Grupal	agosto	20
"QUEST", Entrenamiento sobre Mejora de Procesos, Basada en Simulacros.	agosto	24
Metodología de Reingeniería de Procesos en el Sector Público	septiembre	25
Calidad de Servicios al Cliente	octubre	10
Sensibilización al Personal	octubre	234
Liderazgo Efectivo e Integración de Equipos Naturales de Trabajo	octubre	33
Derecho Marítimo	noviembre	1
Planeación Estratégica (personal operativo)	noviembre	20
Administración de Documentos	noviembre	6
Comunicación Asertiva	noviembre	20
TOTAL DE CURSOS IMPARTIDOS		20
TOTAL DE SERVIDORES PUBLICOS CAPACITADOS		577

EJERCICIO 2002

Nombre del curso	Fecha de impartición	Número de servidores públicos capacitados
Introducción y Manejo del Sistema de Gestión de la Calidad	febrero	30
Fundamentos e Interpretación de la Serie de Normas NMX-CC-9001-IMNC:2000 e ISO 9001:2000	marzo	30
Desarrollo e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad	marzo	30
Elaboración de la Documentación Requerida por las Normas NMX-CC-9001-IMNC:2000 e ISO 9001:2000	abril	30
Medición, Análisis y Mejora de Procesos	mayo	30
Negociación y Manejo de Conflictos	junio	30
Seguridad e Higiene	julio	20
Administración del Cambio y Adopción de una Nueva Cultura en el Servicio	Agosto	30
"QUEST", Entrenamiento sobre Mejora de Procesos, Basada en Simulacros.	Agosto	30
Formación de Auditores Internos de la Calidad (ISO 9001:2000)	octubre	30
Inglés	noviembre	11
TOTAL DE CURSOS IMPARTIDOS		11
TOTAL DE SERVIDORES PUBLICOS CAPACITADOS		301

EJERCICIO 2003

Nombre del curso	Fecha de impartición	Número de servidores públicos capacitados
Ortografía Actualizada	marzo	20
Actitud en el Servicio	marzo	20
Microsoft Proyec	marzo	3
Herramientas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad	mayo	15
Formación de Instructores internos	mayo	3
Formación de Equipos Exitosos en Tiempos de Incertidumbre	junio	30
"QUEST", Entrenamiento sobre Mejora de Procesos, Basada en Simulacros.	julio	15
Asertividad en el Trabajo	julio	20
Diseño y Administración de Páginas WEB	julio	6
Progress	julio	3
Métodos Modernos de Archivo	agosto	20
Redes y Telecomunicaciones	agosto	6
Pensamiento Lateral	agosto	33
Office 2000	septiembre	26
Acrobat Adobe	octubre	5
Predicción	octubre	25
Habilidades Directivas Estratégicas	octubre	15
Programación Neurolinguistica	noviembre	15
Taller de Almacenes, Inventarios y Enajenaciones	noviembre	2
Taller de Servicios Generales	noviembre	2
Relaciones Humanas y Laborales	noviembre	20
Técnicas de Comunicación Efectivas	noviembre	20
Motivación Laboral y Personal	noviembre	20
TOTAL DE CURSOS IMPARTIDOS		23
TOTAL DE SERVIDORES PUBLICOS CAPACITADOS		344

Total del periodo 2001 – 2003:

N° de cursos:

54

Personal Capacitado:

1222

ANEXO 3

PROCESOS CERTIFICADOS



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK [®]

CERTIFICATE

IQNet and AENOR
hereby certify that the organization

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA MERCANTE)

AV. NUEVO LEÓN, 210. COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

DIRECCIÓN GENERAL DE PUERTOS
AV. NUEVO LEÓN #210. COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA
MERCANTE
AV. NUEVO LEÓN #210. COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

for the following field of activities

THE ACTIVITIES SPECIFIED IN ANNEX TO THE CERTIFICATE

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

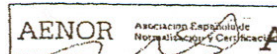
Issued on: 2003-11-14

Validity date: 2006-11-14

Registration Number: **ES-1795/2003**



Dr. Fabio Roversi
President of IQNet



Ramón NAZ
General Manager of AENOR

IQNet Partners*:
AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISO Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFQ Korea MSZT Hungary
Nemko Certification Norway NSAI Ireland ÖQS Austria PCB Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISO, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK[®]

Annex to IQNet Certificate Number ES-1795/2003
SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
(COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA
MERCANTE)

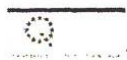
Activities within the scope of IQNet Certificate SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
(COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA MERCANTE) Number ES-1795/2003 include the following:


- DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE:
- CABOTAJE NAVIGATION PERMISSION AND PERMANENCY AUTHORIZATION IN TERRITORIAL WATERS FOR FOREIGN FLAG SHIPS.
 - LOAD LINE AND GROSS TONNAGE CERTIFICATES REQUESTED AT HEAD QUARTERS PRESENTING CORRESPONDENT CALCULUS.
- DIRECCIÓN GENERAL DE PUERTOS:
- FORMULATION OF CONCESSION TITLE PROJECT.
 - PROGRAMMING AND PLANNING OF HARBOR WORK PROJECTS.
 - PRICES AND RATE REGULATION BASES.

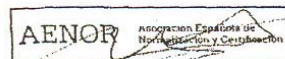
Issued on: 2003-11-14


Validity date: 2006-11-14

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.




Dr. Fabio Roversi
President of IQNet




Ramón NAZ
General Manager of AENOR

AENOR

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFG Korea MSZI Hungary
Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SPS Finland SII Israel SIQ Slovenia SGS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK [®]

CERTIFICATE

IQNet and AENOR
hereby certify that the organization

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA MERCANTE)

AV. NUEVO LEÓN, 210. COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

DIRECCIÓN GENERAL DE PUERTOS
AV. NUEVO LEÓN #210, COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA
MERCANTE
AV. NUEVO LEÓN #210, COL. HIPÓDROMO
CONDESA
06100 - MÉXICO D.F.
(MEXICO)

for the following field of activities

THE ACTIVITIES SPECIFIED IN ANNEX TO THE CERTIFICATE

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

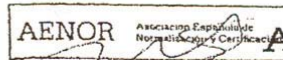
Issued on: 2003-11-14

Validity date: 2006-11-14

Registration Number: **ES-1795/2003**




Dr. Fabio Roversi
President of IQNet






Ramón NAZ
General Manager of AENOR

IQNet Partners*:
AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISO Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFQ Korea MSZT Hungary
Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SGS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISO, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	REVISIÓN: 5
		Página 1 de 22


1.- PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA

Revisó	Autorizó
 Dueño del Proceso Ing. Héctor E. de Lille García	 Representante de la Dirección Lic. Jorge Enrique Calafell Irabien


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 2 de 22

2. Carta de Proceso

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración de Permisos de Navegación de Cabotaje y Autorización de Permanencia en Aguas Nacionales para Embarcaciones de Bandera Extranjera
Dueño del Procedimiento:	Jefe del Departamento de Tráfico Marítimo
Propósito:	Autorizar a una embarcación extranjera a que realice tráfico de cabotaje, o a un artefacto naval a permanecer en aguas nacionales
Clientes Internos:	Capitanías de Puerto, Subdirección de Servicios de Inspección
Clientes Externos:	Empresas Navieras
Proveedores:	Usuarios, CAMEINTRAM, CANEINPESCA, DGRM
Producto (s) o servicio (s) que genera:	Según sea el caso, se expedirá: Permiso de navegación que incluye vigencia, tipo de embarcación, servicio a realizar, puertos y número de tripulantes mexicanos. Autorización de Permanencia en Aguas Nacionales que incluyen vigencia, localización geográfica y servicio a realizar. Oficio de cancelación en el que se señalan las causas o deficiencias detectadas en la información suministrada.
Requerimientos o expectativas de los clientes del proceso respecto al producto o servicio:	Atención eficiente: Recibir los permisos o autorizaciones de acuerdo a los tiempos establecidos y sin errores, u oficio de cancelación en el que se señalan con claridad las causas de la misma.
Actividad Inicial del proceso:	Recibir la solicitud y documentación del usuario.
Actividad Final del Proceso:	Archivar en el expediente correspondiente uno de los originales del permiso o autorización y comprobante de pago y el volante de concluido en su carpeta
Productos:	Características del Producto:
Permiso o Autorización, u oficio de cancelación de trámite	Documento oficial completo firmado por el DGMM u oficio de cancelación de trámite por incumplimiento, indicándose la documentación faltante o errónea, firmado por el Subdirector de Navegación.
Entradas:	Características de las Entradas
(Requisitos):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato SCT 007-11 A 2. Formato SCT 007-11 B 3. Escrito libre que contenga la información indicada en la solicitud
Solicitud	Contratos de Fletamento y de Servicio Estos contratos deberán contener como mínimo fechas de inicio y término, especificación clara del objeto de los mismos, así como debidamente fechados y firmados.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	REVISIÓN: 5
		Pagina 3 de 22

	En caso de estar en inglés, deberá ser traducido por perito autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal o de alguna otra entidad federativa.	
Normatividad aplicable al proceso:	Ley de Navegación Ley Federal de Derechos Reglamento de la Ley de Navegación Norma: NMX-CC-9001-IMNC-2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000 Registro Federal de Trámites y Servicios Manual de Servicios al Público Convenio Internacional para la seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS) Reglamento Interior de la SCT	
Variables de control:	Tiempo de emisión de la respuesta: 1. _Permiso (10 días hábiles) 2. _Autorización (10 días hábiles) 3. Oficio de Cancelación de Trámite (10 días hábiles)	
Puntos de inspección:	Ventanilla Única Verifica que los documentos presentados estén completos. Departamento de Tráfico Marítimo Verifica que la solicitud y documentación que la acompaña corresponda al trámite Departamento de Tráfico Marítimo Verifica que los contratos y certificados presentados cumplan con la normatividad vigente Subdirección de Navegación Verifica que la documentación a expedir esté correcta. Ventanilla Única Recibe documentación que le turna el Departamento de Tráfico Marítimo para proceder a entregar al usuario	
Metas de desempeño:	Dar respuesta dentro del tiempo de diez días hábiles y sin errores.	
Indicadores de desempeño		
Nombre del (de los) indicador (es): Proceso de Seguimiento y Medición de los Procesos	Unidad de Medida: % de eficacia	Periodicidad Mensual
Medición de Eficacia	%	Mensual
Fórmula: Núm. de trámites resueltos en tiempo / Total de trámites resueltos		
Responsables de obtener información:	1. Ventanilla Única 2. Departamento de Tráfico Marítimo	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 4 de 22

Registros de proceso:	<ol style="list-style-type: none"> 1. _ Formatos SCT 07-011 A/B 2. _ Volante 6 3. _ Oficio de cancelación 4. _ Oficio de respuesta de CAMEINTRAM o CANEIMPESCA 5. _ Permiso o autorización
------------------------------	---



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-02

REVISIÓN: 5

EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA

FECHA: SEPTIEMBRE 2005

Página 5 de 22

3. Plan de Calidad

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Criterio de aceptación	Responsable	
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Formato SCT-007-011 A/B		Revisa documentación	Documentación completa	Ventanilla única	
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Volante Seg. VU 01. Formato F.DTM-01 Volante N° 6		Verifica que los volantes correspondan al trámite	Revisa que la documentación correspondan al trámite Elaboración del volante N°6	Que la documentación este completa y el volante corresponda al trámite El volante N° 6 deberá ser claro y preciso en la documentación requerida	Depto. de Tráfico Marítimo
	Oficio S/C		Volante N°6 Requerimiento de información al usuario, plazo 5 días hábiles	Análisis de documentación	Que la documentación esta completa, legible y vigente	
	Oficio S/C		Análisis documentos	Elaboración de oficio	Que este correcto y sin errores	
	Oficio S/C		Oficio de consulta	Evaluación de la respuesta de la cámara correspondiente	Información completa de la embarcación	Dirección General Depto. de Tráfico Marítimo
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	F-IT-DTM-01		Oficio de cancelación	Recaba acuse de recibo del usuario en la resolución y volante de seguimiento N°3	Que este completa, correcta y en tiempo la documentación que se entrega al usuario	Ventanilla única
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Registro de trámites Sistema de ventanilla única. Acuse de recibo en el Volante Seg. VU 03		Respuesta de la Cámara	Integra documentación para archivo	Que este completa	Depto. de Tráfico Marítimo
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Volante Seg. VU 02	Instrucción de trabajo				
		Permiso o Autorización				
		Desahogo del trámite				
		Archivo de documentos				
		TERMINO				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-02


REVISIÓN: 5

EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA

FECHA: SEPTIEMBRE 2005

Página 6 de 22

Recursos Humanos Existentes/Necesarios	Recursos Materiales	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Metodo	Indicador
2	Papelería Hojas blancas Hojas de sello de agua Marcadores de texto Lápices y plumas Folders Tonner	De acuerdo al presupuesto autorizado	Teléfono Fax Correo electrónico Internet	Verificación de información y documentos de acuerdo a la solicitud SCT-007-011-A/B	Proceso de seguimiento y medición de procesos CT-FIT-03-01
7/1	Equipos Computadoras Impresoras Scanner Escalímetros Escuadras Calculadoras Mobiliario Software Excel Word Access Power point			Se coteja la documentación presentada contra el formato FDTM-01 Se solicita mediante el Volante N°6 información faltante legible y vigente, otorgándose plazo de 5 días hábiles	
				Verificación de las características técnicas de la embarcación para elaborar el oficio de consulta a las cámaras según corresponda (CAMEITRAM o CANEIPESCA)	
				Detallar las causas de la cancelación	
1				Debera contener nombre de la embarcación o artefacto naval, vigencia máxima de 90 días, puertos o coordenadas geográficas y servicio a prestar	
				Se ingresan datos al sistema para dar salida al trámite	
				Integra oficio de respuesta con acuse de recibo, formato VU-02 y copia del comprobante de pago para archivo	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 7 de 22

4. OBJETIVO

Entregar al usuario en tiempo y forma los permisos de navegación para embarcaciones de bandera extranjera y las autorizaciones de permanencia en aguas nacionales a artefactos navales extranjeros que están establecidos por la reglamentación nacional, en materia de navegación de cabotaje.

5. ALCANCE

El procedimiento se aplicará a los trámites de Permiso de Navegación en sus modalidades: Permiso de Navegación de Cabotaje y Autorización de Permanencia en Aguas Nacionales para Embarcaciones de Bandera Extranjera que emite la Dirección General de Marina Mercante a través del Departamento de Tráfico Marítimo

6. RESPONSABILIDADES

Del Director General:

- Firmar los permisos o autorizaciones
- Vigilar el cumplimiento del procedimiento

Del Director General Adjunto:


- Rubricar los permisos o autorizaciones
- Vigilar el cumplimiento del procedimiento

Del Subdirector de Navegación:

- Rubricar los permisos o autorizaciones
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento
- Dar respuesta a acciones correctivas
- Atender el proceso de auditoría aplicable al procedimiento

Del Jefe del Departamento:

- Rubricar los permisos o autorizaciones
- Cumplir y hacer cumplir este procedimiento
- Documentar las acciones correctivas que se generen en el proceso
- Avalar el contenido de la documentación

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 8 de 22

- Presentar ante el Comité de Calidad los resultados de las acciones correctivas puestas en práctica.

Del Ventanilla Única:

- Recibir la documentación de los usuarios y entregar los trámites concluidos
- Revisar la documentación conforme al requerimiento del proceso
- Establecer comunicación entre el usuario y el Departamento y servir de enlace entre ambos.

7. DEFINICIONES

EMBARCACIÓN Toda construcción destinada a navegar, cualquiera que sea su clase y dimensión.

ARTEFACTO NAVAL Toda construcción flotante o fija que no estando destinada a navegar, cumple funciones de complemento o apoyo en el agua a las actividades marítimas, fluviales o lacustres, o de exploración y explotación de recursos naturales incluyendo a las plataformas fijas, con excepción de las instalaciones portuarias aunque se internen en el mar.

8. INFRAESTRUCTURA Y MEDIO AMBIENTE:


Para cumplir con el proceso la DGMM, designará espacios de oficina, escritorios, sillas, teléfonos, equipo de computo y todo lo necesario para cumplir con los requisitos de calidad del producto, además lo siguiente:

Pizarrón de corcho para información del personal


9. METODO DE TRABAJO

9.1 Descripción de Actividades


Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Usuario	1.1 Presenta solicitud de acuerdo al tipo de permiso requerido. en caso de Permiso de Navegación Interior de Cabotaje, en caso de Autorización de Permanencia, con los documentos indicados en la misma.	SCT-007-011 A SCT-007-011-B
2	Ventanilla Única	2.1. La operadora recibe del usuario formato de solicitud SCT-007-011 A, en caso de Permiso de Navegación Interior de Cabotaje, o SCT-007-011-B, en caso de Autorización de Permanencia, con los documentos indicados en la misma.	SCT-007-011 A SCT-007-011-B

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 9 de 22


		<p>2.2 La operadora revisa que contenga la información requerida y registra en la parte posterior de la solicitud los documentos presentados para el trámite que son:</p> <p>A. Para Permiso de Navegación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Contrato de Servicio, copia ♦ Certificados de seguridad aplicables al tipo de embarcación y al servicio que preste, copias vigentes y legibles. ♦ Contrato de fletamento en idioma español, o en su caso, traducción del mismo por perito traductor registrado ante el Tribunal Superior de Justicia de alguna Entidad Federativa. ♦ Copia de los seguros para cubrir cualquier siniestro, daños a instalaciones marinas, contaminación del mar, protección e indemnización (P & I). ♦ Constancia de registro en el país de origen ♦ Relación de tripulantes indicando su nacionalidad y datos generales ♦ En caso de embarcación pesquera: <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de pesca expedido por la SAGARPA ♦ <i>En caso de embarcaciones de pasaje</i> (12 pasajeros en adelante más tripulación) de cualquier arqueo; petroleros, quimiqueros, gaseros, graneleros y de carga de gran velocidad de arqueo bruto igual o superior a 500 toneladas: <ul style="list-style-type: none"> • Copia del certificado de gestión de seguridad (ISM) de la embarcación. 	
--	--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 10 de 22


		<ul style="list-style-type: none"> ♦ Documento demostrativo de cumplimiento (DC) de la empresa naviera. ♦ En caso de que la embarcación de carga no sea de gran velocidad: ♦ Cálculo de velocidad, conforme a la Regla 1 del Capítulo X/1, 2 del Convenio SOLAS ♦ En caso de prórroga: ♦ Copia simple actualizada de aquellos certificados, contratos o seguros que haya perdido su vigencia. ♦ Relación de tripulantes indicando: nombre, número de licencia o libreta de mar y categoría, nacionalidad y datos generales <p>B. Para autorización de permanencia en aguas nacionales de artefacto naval extranjero</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Copias vigentes y legibles de los certificados que avalen las condiciones de seguridad y sus características específicas. ♦ Copias vigentes y legibles de los seguros para cubrir cualquier siniestro, daños a instalaciones marinas, así como los seguros de contaminación del mar y de protección e indemnización (P & I). ♦ Copia del contrato de fletamento en idioma español y en su caso traducción del mismo signado por perito traductor registrado ante el Tribunal Superior de Justicia de alguna Entidad Federativa. ♦ Copia del contrato de servicio. <p>En caso de artefacto naval con propulsión propia, relación de tripulantes, indicando su nombre, nacionalidad, no. de licencia o</p>	
--	--	--	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 11 de 22


		<p>de libreta de mar y categoría.</p> <p>En caso de prórroga actu de aquellos certificados, contratos o seguros que hayan perdido su</p> <p>2.3 La operadora verifica la r con de ón; si no es así, solicita poder notarial en original y copia.</p> <p>2.4. Sella solicitud con fecha de recepción</p> <p>2.5 la base de datos de Ventanilla Única SISVEN.PGR:</p> <p>Clave de derechos</p> <p>Tipo</p> <p>Datos del interesado y del</p> <p>Nombre y tonelaje de la embarcación.</p> <p>2.6 la s ra genera un volante de respuesta de n</p> <p>2.7 ope usu</p> <p>2.8 La operadora sella, firma la parte 1 del acuse de recibo de trámite al usuario.</p>	
--	--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: DGMM-PE-02
			REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
			Pagina 12 de 22


		<p>3 y entrega al mensajero la documentación para su entrega al Depto. de Tráfico Marítimo.</p> <p>2.10 El mensajero entrega a la secretaria del Depto. De Tráfico Marítimo y recaba acuse de recibo en la parte 1 del volante de seguimiento.</p>	
3	Usuario	3.1 Si no cumplió con los documentos requeridos recibe volante de respuesta de cancelación.	Volante de respuesta de cancelación
4	Usuario	4.1 Si cumplió con los documentos requeridos, recibe acuse de recibo de inicio de trámite que señala la fecha de respuesta	Acuse de recibo con fecha de respuesta
5	Depto. de Tráfico Marítimo	<p>5.1 La secretaria recibe documentación, verifica que corresponda al Depto. y firma de recibido en la parte 1 del volante de seguimiento, con fecha y hora y turna al Jefe del Departamento.</p> <p>5.2 El jefe del departamento revisa la solicitud y documentación que la acompaña y coloca en la charola de salida para que los jefes de oficina tomen las solicitudes y las procesen.</p> <p>5.3 El jefe de oficina registra en libreta de ingresos los siguientes datos: número consecutivo, nombre de la embarcación, empresa solicitante, fecha de ingreso al Departamento.</p> <p>5.4 El jefe de oficina verifica que tipo de trámite es (P o A), que los documentos presentados con la solicitud correspondan a la embarcación, localiza el expediente de la embarcación, revisa que la documentación presentada esté vigente y completa y hace una revisión y análisis de toda la documentación presentada. En caso de ser trámite nuevo se le abre expediente con su hoja de registro correspondiente.</p>	
		5.5 Si los documentos no cumplen los requisitos señalados, el jefe de oficina elabora volante a Ventanilla Única (F-DMT-02) en el que indica la información	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 13 de 22
EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		


		faltante o a ser sustituida, así como el plazo para presentarla que es de hasta cinco días hábiles y entrega al jefe del Departamento, para su firma.	
		<p>5.6 En caso de Permiso de Navegación Interior de Cabotaje a Embarcación Extranjera, el jefe de oficina elabora oficio de consulta en original y copia a la Cámara que corresponda, de acuerdo al tipo de servicio solicitado:</p> <p>CAMEINTRAM. En caso de servicio de embarcaciones de cualquier tipo que no sean de pesca.</p> <p>CANAINPESCA: en caso de embarcaciones pesqueras, y lo turna para VoBo y rúbrica del jefe de departamento</p> <p>5.7 El jefe de oficina presenta el oficio al Jefe del Depto. para su Vo. Bo. y rúbrica y se turna el oficio al Subdirector de Navegación para su firma</p>	Oficio de consulta a la Cámara correspondiente
6	Ventanilla Única	6.1 La operadora recibe comunicado para solicitar información complementaria y firma de recibido en la copia del mismo.	Volante No. FDTM02
		6.2 La operadora comunica vía telefónica al usuario la información faltante o a ser sustituida, indicándole el plazo para este efecto.	Volante No. FDTM02
7	Usuario	7.1 El usuario recibe aviso de la información que se le requiere y del plazo para presentarla.	
		7.2 Usuario entrega documentación requerida.	
8	Ventanilla Única	<p>8.1 La operadora recibe la documentación presentada por el usuario y verifica que corresponda al comunicado.</p> <p>8.2 En caso de que si, la remite al departamento turnándola como complemento y pasa al punto 10.2 En caso de que no, la regresa al usuario</p> <p>8.3 Registra en el sistema la nueva fecha</p>	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 14 de 22
EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		


		de respuesta y se la indica al usuario.	
9	Usuario	9.1 Recibe indicación de la nueva fecha de respuesta.	
10	Subdirección de Navegación	10.1 El Subdirector de Navegación firma y turna al Jefe del Depto. el oficio de consulta.	Oficio de Consulta
11	Depto. de Tráfico Marítimo	11.1 La secretaria recibe el oficio de consulta en original y copia y solicita folio de salida a la Oficialía de Partes. Fotocopia el original en 3 tantos.	Oficio De Consulta
12	Oficialía de Partes	12.1 El responsable recibe el oficio de consulta en o/5 copias y le asigna folio, quedándose con el original para entregarlo a la Cámara correspondiente, y dos copias. Las tres copias restantes las entregan foliadas a la secretaria del Departamento de Tráfico Marítimo, quedándose únicamente con el original para entregarlo a la Cámara correspondiente. Envía por mensajería original a la Cámara.	Oficio de Consulta
13	Departamento de Tráfico Marítimo	13.1 La secretaria recibe copia foliada la distribuye y envía una por fax a la Cámara correspondiente 13.2 El jefe de oficina verifica cumplimiento de requerimiento de documentos. 13.3 Si no cumplió el usuario se elabora oficio de cancelación de solicitud. 13.4 Verifica plazo de respuesta de la Cámara. 13.5 Recibe fax de respuesta de la Cámara. 13.6 El jefe de oficina revisa si el escrito es de objeción o de autorización 13.7 Si hay objeción, ver instrucción de trabajo y diagrama de flujo IT-DTM01 13.8 El jefe de oficina con base en el	Permiso de

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 15 de 22
EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		


		<p>escrito de respuesta de la Cámara correspondiente, o en el caso de documentación faltante, la presentación de la misma, elabora permiso para firma, así como la relación correspondiente. Si es una Autorización, procede a la elaboración de la misma.</p> <p>13.9 El jefe del departamento una vez que verifica que el Permiso o la Autorización esté debidamente elaborado con los datos correctos, lo rubrica.</p> <p>13.10 El jefe de oficina elabora la relación con cuatro copias y la turna junto con los permisos a la Subdirección de Navegación</p>	navegación o Autorización de Permanencia
14	Subdirección de Navegación	14.1 El subdirector de navegación firma oficio de cancelación de solicitud y envía al Depto. de Tráfico Marítimo.	
15	Departamento de Tráfico Marítimo	15.1 La secretaria presenta oficio de cancelación de solicitud a Ventanilla Única y continúa el trámite en el punto 23.1 acompañándola con los volantes de Ventanilla Única 2 y 3 para que firme en el volante número 2 y así concluye	Oficio de Cancelación
16	CAMEINTRAM Y CANAINPESCA	16.1 El Director General envía su respuesta a la consulta.	Escrito de Respuesta
17	Dirección Gral. Adjunta de MM	17.1 La secretaria recibe, registra y turna respuesta de consulta que llegó vía fax al Departamento de Tráfico Marítimo.	Escrito de respuesta
18	Subdirección de Navegación	18.1 El Subdirector de Navegación recibe la documentación, verifica que todo esté correcto y rubrica permisos y envía a la Dirección General Adjunta de Marina Mercante	
19	Direc. Gral. Adjunta de MM	19.1 El Director General Adjunto recibe permisos y relaciones. Rubrica permisos. Turna a la Dirección General	
20	Direc. Gral. de Marina Mercante	20.1 La responsable del área de correspondencia recibe relación y permisos y conserva una de las relaciones para su control y turna a la Secretaría Particular.	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 16 de 22
EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		

		20.2 La Secretaria del Secretario Particular captura en su sistema interno de control los permisos o autorizaciones que se pasan a firma y turna al Secretario Particular.	
		20.3 Turna al Secretario Particular, quien revisa relación y permisos y presenta para firma del Director General.	
		20.4 El Director General recibe relación y permisos, y firma los permisos o autorizaciones.	
		20.5 La secretaria recibe y da de baja en su sistema los permisos firmados.	
		20.6 La secretaria envía permisos y relación a la Dirección General Adjunta de Marina Mercante	
21	Dirección. Gral. Adj. de Marina Mercante	21.1 La secretaria recibe permisos y relación y turna al Depto. de Tráfico Marítimo	
22	Depto. de Tráfico Marítimo	22.1 La secretaria recibe permisos y relación. Saca 7 copias de permisos para la CGPMM, SAT y SHCP. Verifica tonelaje de arqueo bruto comparándolo con el tonelaje registrado en el volante de ingreso de V.U., contra el tonelaje que aparece en el Certificado Internacional de Arqueo. Si hay alguna diferencia se corrige en el volante y se envía junto con los permisos a la Ventanilla Única, para que ésta proceda a la elaboración de la factura y recibo de pago.	
		22.2 La secretaria entrega a la Ventanilla Única la documentación: permiso (en dos originales), y 4 copias y se recaba en el volante N° 2 acuse de recibo.	
23	Ventanilla Única	23.1 La operadora recibe permisos en dos originales, firma volante de seguimiento parte 2, y las 3 copias marcadas del mismo.	
		23.2 La operadora captura en el sistema de Ventanilla Única, en la pantalla de	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
		FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 17 de 22
EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA		

		desahogo, la fecha de entrega del área.	
		23.3 La operadora localiza en la carpeta de trámites en proceso el volante de seguimiento parte 1 e integra al expediente, sella oficio original y copias y folia de acuerdo al No. de solicitud	
		23.4 La operadora verifica el pago de derechos	
		23.5 Da aviso por teléfono al usuario de que su documento se encuentra ya en Ventanilla Única y del monto a pagar.	
24	Usuario	24.1 El usuario se presenta en Ventanilla Única a solicitar se elabore ficha de pago	
25	Ventanilla Única	25.1 La operadora elabora ficha de depósito en original y 3 copias y la entrega al usuario para que realice el pago.	
26	Usuario	26.1 El usuario presenta ficha de pago sellada por el Banco	
27	Ventanilla Única	27.1 La operadora recibe ficha de depósito en original y 2 copias y revisa que todas estén selladas por el Banco (sino es así, solicita al interesado se recabe sello). Sella la factura correspondiente con la misma fecha de la ficha.	
		27.2 La operadora entrega resolución. En el caso de permiso o de autorización, recaba nombre y firma de recibido y verifica que concuerde el nombre de quien recoge el permiso con el que se registró en la solicitud	
		entrega al usuario la fecha de	

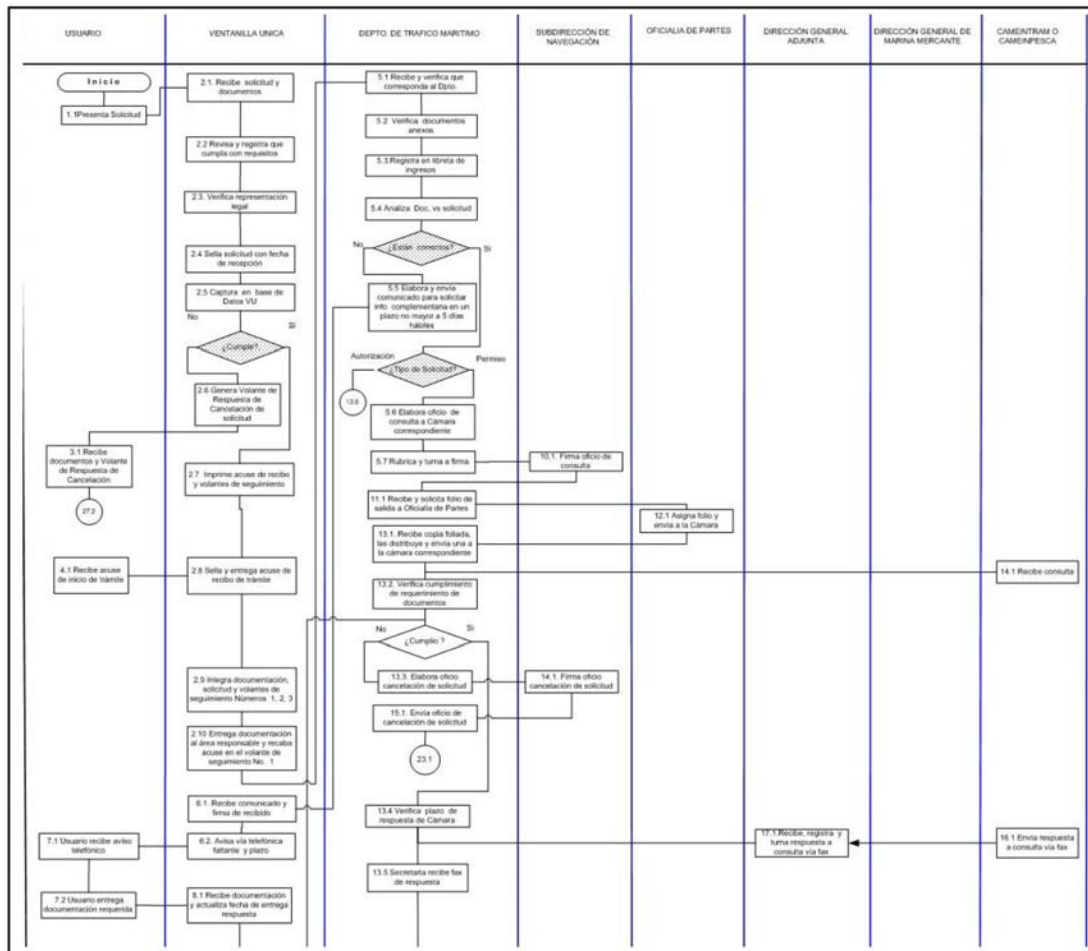
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 18 de 22

		Recursos Financieros - 1 copia de factura y ficha para el Departamento de Tráfico Marítimo	
		27.4 La operadora envía al Departamento de Tráfico Marítimo el acuse de recibo del permiso, el volante No. 3 y copia de factura y ficha.	
28	Usuario	28.1 El usuario recibe resolución, permiso o autorización, según sea el caso.	
29	Depto. de Tráfico Marítimo	29.1 La secretaria recibe un original y una copia del permiso firmado como acuse de recibo por el Representante Legal de la empresa, copia de ficha de pago y de factura. para integrar todo ello al expediente correspondiente.	
		29.2 La secretaria archiva permiso como acuse de recibo en el expediente de la embarcación.	
		29.3 La secretaria captura información del permiso en el sistema ACCESS.	
		29.4 La secretaria elabora y envía notificación de expedición de permisos a la Subdirección de Inspección.	
		29.5 La secretaria elabora circulares a capitanías de puerto y turna al Jefe de Departamento para su rúbrica.	
		29.6 El Jefe del Departamento rubrica y turna a la Subdirección de Navegación.	
30	Subdirección de Navegación	30.1 El Subdirector de Navegación revisa y firma circulares y las regresa al Departamento de Tráfico Marítimo.	
31	Departamento de Tráfico Marítimo	31.1 La secretaria solicita folio para las circulares a Oficialía de Partes.	
32	Oficialía de Partes	32.1 El responsable asigna folio de salida registra y envía circulares a las capitanías de puerto correspondientes.	

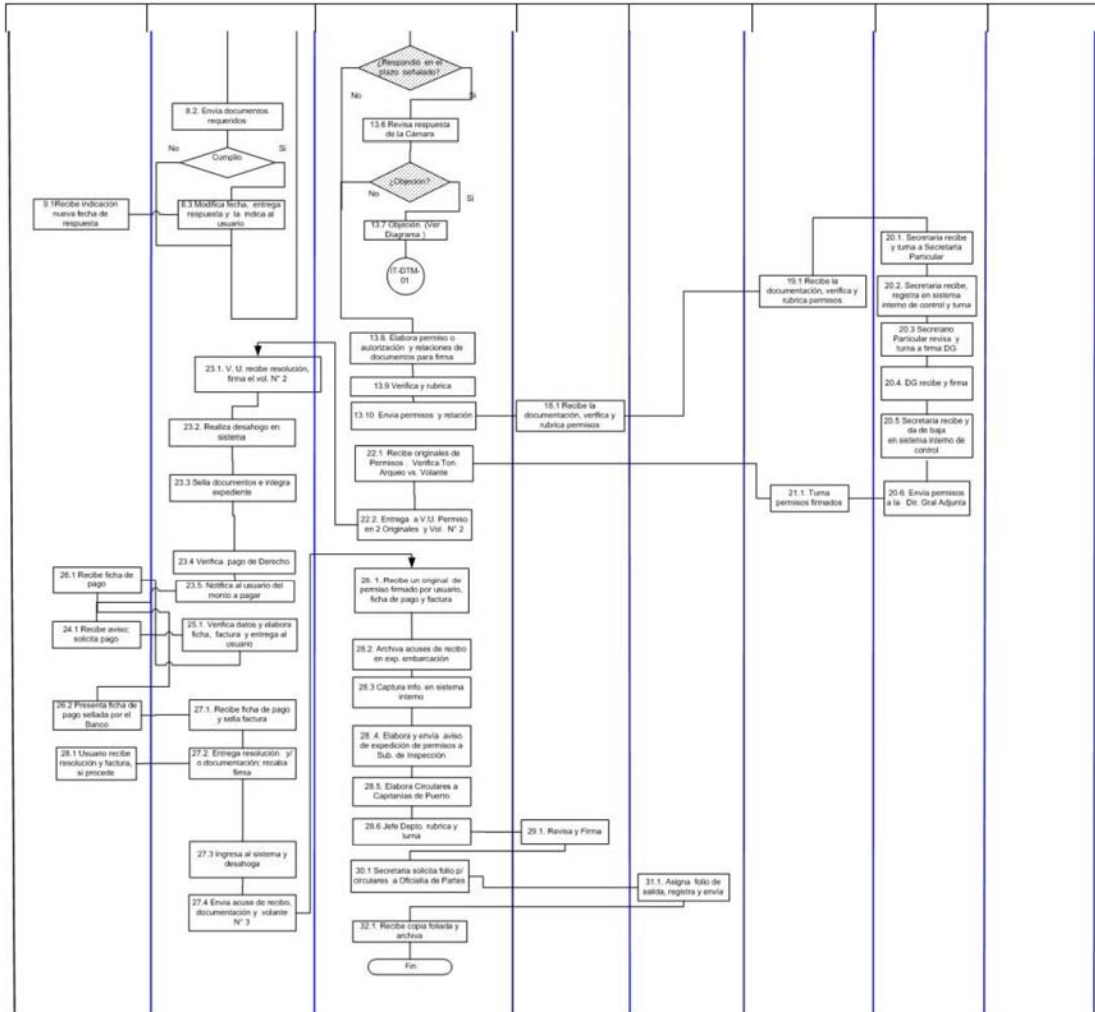
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 19 de 22


33	Departamento de Tráfico Marítimo	33.1 La secretaria recibe copia foliada de circular y archiva en expediente de circulares.	
-----------	---	---	--

9.2. Diagrama de flujo.



9.2 Diagrama de Flujo (cont)



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 21 de 22

10. ANEXO

No aplica.

11. FORMATOS

Núm	Descripción	Código
1	Solicitud de permiso de navegación interior y de cabotaje a embarcaciones extranjeras	SCT-07-011-A
2	Solicitud de autorización de permanencia en aguas nacionales a artefacto naval extranjero	SCT-07-011-B
3	Registro de contratos y certificados vigentes	DGMM-FE-31-01
4	Volante De envío a Ventanilla Única	Volante 6
5	Documento de respuesta de la CAMEINTRAM o CANAIPESCA	S/C
6	Permiso y/o autorización	S/C


12. REGISTROS

Núm.	Descripción	Código	Responsable del Resguardo	Tiempo de Retención
1	Solicitud de permiso de navegación interior y de cabotaje a embarcaciones extranjeras	SCT-07-011-A	Ventanilla Única	Un año
2	Solicitud de autorización de permanencia en aguas nacionales a artefacto naval extranjero	SCT-07-011-B	Ventanilla Única	Un año
3	Registro de contratos y certificados vigentes	DGMM-FE-31-01	DTM	Un año
4	Volante De envío a Ventanilla Única	Volante 6	DTM	Un año
5	Documento de respuesta de la CAMEINTRAM o CANAIPESCA	S/C	DTM	Un año
6	Permiso y/o autorización	S/C	DTM	Un año
7	Registro de Producto No Conforme	SCT-FI-05-01	DTM	Tres años
8	Satisfacción del Cliente	SCT-PI-08	DTM	Tres años
9	Informa de Análisis de Datos	CT-FIT-03-01	DTM	Tres años

13. REFERENCIAS

Documentos Internos

Núm.	Nombre del Documento	Código
1	Instructivo de Trabajo para la Elaboración de Procesos y Procedimientos del SGC de la SCT	SCT-IT-01 Rev 01
2	Procedimiento Institucional de Producto No Conforme	SCT-PI-05 Rev 01

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-02
		REVISIÓN: 5
	EXPEDICIÓN DE PERMISOS DE NAVEGACIÓN DE CABOTAJE Y AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN AGUAS NACIONALES PARA EMBARCACIONES DE BANDERA EXTRANJERA	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Pagina 22 de 22


3	Procedimiento Institucional de Control de Registros	SCT-PI.-04 Rev. 02
4	Medición de satisfacción del cliente	SCT-PI-08 Rev. 0
5	Instructivo de Trabajo Institucional de Análisis de Datos	SCT-IT-03 Rev. 01
6	Procedimiento Institucional de Acciones Correctiva y Preventivas	SCT-PI-06 Rev. 01
7	Procedimiento Institucional de Mejora Continua	SCT-PI-07 Rev. 01
8	Procedimiento Institucional de Control de Documentos	SCT-PI-07 Rev. 02
9	Manual de Calidad	MC-4.2.2 Rev. 1

Documentos Externos

Núm.	Nombre del Documento
1.	Ley de Navegación
2	Ley Federal de Derechos
3	Ley Federal de Procedimiento Administrativo
4.	Reglamento Interior de la SCT
5	Reglamento de la Ley de Navegación
6	Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistema de Gestión de la Calidad.- Requisitos
7	Norma NMX-CC-9000-INMC-2000 Sistema de Gestión de la Calidad.- Fundamentos y Vocabulario
8	Registro Federal de Trámites y Servicios
9	Manual de Servicios al Público
10	Convenio Internacional para al Seguridad de la Vida Humana en el Mar 66/78(SOLAS)
11	Reglamento Interior de la SCT


14. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	No. de Revisión	Motivo de Cambio
Agosto de 2002	0	Para Implantación
Julio de 2003	1	Mejora por eliminación de actividades que no agregaban valor al procedimiento
	2	Mejora por eliminación de actividades que no agregaban valor al procedimiento
Junio de 2004	3	Migración al sistema de gestión de calidad institucional, cambio de código y formato
Noviembre 2004	4	Subsanar las SAC's 52, 58 y 59 detectadas en la auditoria de octubre de 2004, como producto no conforme.
Septiembre 2005	5	Debido al cambio de revisión del procedimiento institucional de Control de Documentos se hizo necesario la remodificación de éste proceso.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 1 de 27


1.- PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE

Revisó	Autorizó
 Jefe del Depto de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo	 Representante de la Dirección Lic. Jorge Enrique Calafell Irabien


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 2 de 27

2.- CARTA PROCESO

Nombre del Procedimiento:	Certificados de Arqueo y Francobordo Solicitados en Oficinas Centrales, Presentando el Calculo Correspondiente
Dueño del Procedimiento:	Jefe del Depto de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo
Propósito:	Arqueo: Asignar la capacidad o volumen de carga a las embarcaciones Francobordo: Asignar líneas de máxima carga a las embarcaciones
Clientes Internos:	No aplica
Clientes Externos:	Armadores, empresas navieras, operadores y propietarios de las embarcaciones
Proveedores:	DGRM
Producto (s) o servicio (s) que genera:	Según sea el caso: Certificados Nacionales de Arqueo Certificado Internacional de Arqueo Certificado Internacional de Francobordo Oficio de no cumplimiento señalando las causas o deficiencias
Requerimientos o expectativas de los clientes del proceso respecto al producto o servicio:	Atención eficiente, recibir los certificados que correspondan en tiempo y sin errores.
Actividad Inicial del proceso:	Recibir la solicitud y cálculos correspondientes del usuario
Actividad Final del Proceso:	Archivar en el expediente correspondiente la copia de los certificados, oficios, cálculos de arqueo y/o francobordo, formato de volante y comprobantes de pago
Productos:	Características del Producto:
Entradas (Requisitos):	Características de las Entradas: 1.- Formato SCT 007-004-A/B ó escrito libre que contenga la información indicada en la solicitud 2.-Cálculos de arqueo y / o francobordo en original y copia e idioma español elaborados de conformidad con la normatividad aplicable Arqueo: Convenio Internacional de sobre Arqueo de Buques, 1969 o Reglamento para el Arqueo de Embarcaciones Mercantes, Francobordo: Convenio Internacional sobre líneas de carga 1966) Para ambos caso se incluyen los planos Arqueo En caso de embarcaciones con eslora de 24

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005 Página 3 de 27

	metros o más; planos (Internacional) De arreglo general (perfil interior y exterior y, cubiertas) De líneas de formas Estructural (perfil y cubiertas) De capacidades de Tanques En caso de embarcaciones menores de 24 metros de eslora, plano (nacional): De arreglo general (de perfil interior, exterior y cubiertas) Francobordo Copia de la autorización del cuaderno de estabilidad (en caso de que no cuente con éste se expedirá certificado con vigencia de 90 días) Plano de arreglo general (perfil interior, exterior y cubiertas) Plano de líneas de formas Plano de capacidades de Tanques Plano de curvas hidrostáticas
Normatividad aplicable al proceso:	1.- Norma: NMX-CC-9001-IMNC-2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000 2.- Convenio Internacional sobre Arqueo de Buques, 1969 3.- Convenio Internacional para salvaguardar la seguridad de la vida humana en el mar. 74/78 4.- Reglamento para el Arqueo de Embarcaciones Mercantes 5.- Convenio Internacional sobre líneas de carga 1966/88 6.- Norma Oficial Mexicana NOM -017-SCT4-1995. 7.- Ley de Navegación 8.- Ley Federal de Procedimiento Administrativo 9.- Ley Federal de Derechos 10.- Reglamento Interior de la S.C.T. 11.- Registro Federal de Trámites y Servicios. 12.- Manual de Servicios al Público
VARIABLES DE CONTROL:	Tiempo de emisión de la respuesta 30 días hábiles (Certificados u oficio de no cumplimiento)
Puntos de inspección:	Ventanilla única. Verifica que los documentos presentados estén completos. Departamento de Inspección de Construcción, Arqueo y Francobordo. Verifica que los volantes correspondan al trámite Departamento de Inspección de Construcción,

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 4 de 27

	<p>Arqueo y Francobordo. Revisa y verifica que los cálculos y planos presentados cumplan con la normatividad vigente. Subdirección de Servicios de Inspección. Verifica que la documentación a expedir este correcta y firma oficios y certificados Ventanilla única. Verifica que la documentación corresponda al trámite. Departamento de Inspección de Construcción, Arqueo y Francobordo Verifica e integra la documentación final del trámite.</p>	
Metas de desempeño:	Dar respuesta antes de 30 días hábiles y sin errores	
Indicadores de desempeño		
Nombre del (de los) indicador (es):	Unidad de Medida:	Periodicidad
Proceso de seguimiento y medición de procesos.	% de eficacia	Mensual
Fórmula: (N° de trámites de acuerdo a su vencimiento / N° de trámites resueltos en el tiempo establecido) x 100		
Responsables de obtener información:	Ing. Ernesto de Jesús Saldaña Torres Ventanilla única y Departamento de Inspección de Construcción, Arqueo y Francobordo	
Registros de proceso:	Volantes de seguimiento N° 1, 2 y 3 Registro de producto no conforme Certificados expedidos u oficio de no cumplimiento Registro de trámites de Ventanilla Unica Volante de seguimiento N° 2	

3.- PLAN DE CALIDAD

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Criterio de aceptación	Responsable	
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Formato SCT-007-004 A/B		Revisa documentación	Documentación completa	Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo	
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Volante Seg. VU 01. Registro de producto no conforme SCT-FH-05-01		No	Recepción de documentos y verificación que correspondan al Departamento	Que la documentación este completa y que el volante corresponda al trámite	Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Oficio de procedencia o de no procedencia o Certificado DGMM-FE-30-01 DGMM-FE-30-02 DGMM-FE-30-04 DGMM-FE-30-05		Si	Revisión de la correcta aplicación de las formulas establecidas por las reglas	Que los calculos sean correctos Margen de error: Arqueo embarcaciones hasta 24 m. $\pm 3\%$ mayores de 24 m. hasta 35 m. $\pm 2\%$ y de Arqueo mayores de 24 mts de eslora Mayores de 35 m $\pm 1\%$ Francobordo de 24 mts a 100 mts. de eslora 2% y mayores de 100 mts. 3%.	Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo Jefe de Depto. Calculos Francobordo y de Arqueo mayores de 24 mts de eslora Analista Técnico. Calculos de Arqueo menores de 24 mts de eslora
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Registro de producto no conforme SCT-FH-05-01		No	Revisión de los documentos	Que este completa y correcta la documentación	Subdirección de Servicios de Inspección
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Registro de trámites Sistema de ventanilla única. Acuse de recibo en el Volante Seg. VU 03		Si	Recaba acuse de recibo del usuario en la resolución y volante de seguimiento N°3	Que este completa, correcta y en tiempo la documentación que se entrega al usuario	Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo
Procedimiento de producto no conforme SCT-PI-05	Volante Seg. VU 02		Si	Integra documentación para archivo	Que este completa	Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo
			Se regresan a Ventanilla única			
		Oficio de no procedencia				
		Se devuelve al área				
		Archivo de documentos				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-01


REVISIÓN: 4

CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE

FECHA: SEPTIEMBRE 2005

Página 6 de 27

Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Método	Indicador
Subdirector Jefe Depto Analista Secretaria*	Papelería Hojas blancas Hojas sello de agua Marcadores de texto Lápices y plumas Folders Tonner Equipos Computadoras Impresoras Scanner Escalímetros Escuadras Calculadoras Mobiliario Software Excel Word Access Power point	De acuerdo al presupuesto autorizado	Telefono Fax Correo electrónico Internet	Se verifica que la información y documentos estén de acuerdo a la solicitud SCT-007-004-A/B Se verifica que las claves del trámite, asignación y documentos correspondan al Departamento. Mediciones en planos, verificación del desarrollo matemático de las formulas y comparación de los resultados con los datos base de cálculo	Proceso de seguimiento y medición de procesos CT-FIT-03 01
Subdirector			Se revisan oficio y documentos destinatario, N° de Cert. toneladas, puertos de matriculas, claves de pago de derechos, etc. y firma		
Indicado arriba*			Se ingresan datos al sistema para dar salida al trámite Integra oficio de respuesta con acuse de recibo, formato VU 02 y copia del comprobante de pago para archivo		

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 7 de 27

4. OBJETIVO

Entregar al usuario en tiempo y forma los certificados de la embarcación que están establecidos por la reglamentación nacional e internacional en materia de seguridad.

5. ALCANCE

El procedimiento aplica a los trámites de expedición de Certificados de arqueo y francobordo, cuando presentan cálculos y que se inician y terminan en la Ventanilla Única de la Cd. de México,.

Participan la Dirección General Adjunta, Subdirección de Servicios de Inspección y el Depto. de Inspección de Construcción Arqueo y Francobordo.

6. RESPONSABILIDADES

6.1.- Del Director General

Vigilar el cumplimiento del proceso

6.2.- Del Director General Adjunto

Vigilar el cumplimiento del proceso

6.3.- Subdirector de Servicios de Inspección:

Dar respuesta a acciones correctivas
Firmar el oficio de conclusión del trámite
Atender el proceso de auditoría aplicable al procedimiento.

6.4.- Del Jefe del Departamento de Inspección de Construcción, Arqueo y Francobordo:

Cumplir y hacer cumplir este procedimiento
Documentar las acciones correctivas que se generen en el procedimiento
Avalar el contenido de la documentación
Firmar los certificados de arqueo y francobordo que se generen en el procedimiento


6.5.- De la Jefa de la Ventanilla Única

Coordinar los servicios de atención al usuario para reopción y conclusión de trámites.
Coordinar con el Departamento la atención de los planteamientos de los usuarios.
Establecer comunicación entre el usuario y el Departamento
Elaborar la orden de pago y factura por derechos de trámite

7.- DEFINICIONES

Arqueo Bruto.-Es el volumen interior expresado en unidades de arqueo, de todos los espacios que se encuentran entre la cubierta superior y la quilla mas el de todos los espacios interiores que se encuentran sobre la cubierta superior.

Francobordo.- Distancia de la cubierta mas alta con medios permanentes de cierre de todas las aberturas hasta la línea de flotación de máxima carga

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005 Página 8 de 27

8.- INFRAESTRUCTURA


Para cumplir con el proceso la DGMM, designará espacios de oficina, escritorios, sillas, teléfonos, equipo de computo y todo lo necesario para cumplir con los requisitos de calidad del producto, además lo siguiente:

- a) Escalímetro sistema métrico decimal con vida útil de 1 año
- b) Escalímetro sistema ingles decimal con vida útil de 1 año
- c) Pizarrón de corcho para información del personal


9. METODO DE TRABAJO

9.1 Descripción de Actividades


Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Usuario	1.1- Presenta en ventanilla única, formato de solicitud y documentación indicada en la misma.	
2	Ventanilla Única	2.1.- La operadora recibe del usuario formato de solicitud SCT-007-004-A/B o escrito libre con los mismos requerimientos del formato. 2.2.- Revisa que la solicitud contenga toda la información y verifica que los documentos presentados sean los requeridos. En el caso de Certificado de Arqueo a) Cálculo de arqueo b) Planos b.1). Si la embarcación es de eslora mayor a 24 mts De arreglo general (perfil interior y exterior y, cubiertas De líneas de formas Estructural (perfil y cubiertas) y De capacidades de tanques b.2). Si la embarcación es de eslora menor a 24 mts y mayor de 12 De arreglo general (perfil interior y exterior y, cubiertas) b.3) Si la embarcación es de eslora menor a 12 mts, no se requieren planos En el caso de Certificado Francobordo a) Cálculo de francobordo b) Planos De arreglo general (perfil interior y	SCT-007-004-A/B Volantes de seguimiento N ^{os} 1, 2 y 3

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA:
		SEPTIEMBRE 2005
		Página 9 de 27

		<p>exterior y, cubiertas De líneas de formas De capacidades de tanques y De curvas hidrostáticas</p> <p>c) Oficio de aprobación del Cuaderno de estabilidad</p> <p>Nota: en caso de no presentar planos u oficio de aprobación del cuaderno de estabilidad, se podrá expedir un Certificado con vigencia hasta por 90 días.</p> <p>2.3.- Verifica, la representación legal del solicitante en la base de datos de personas acreditadas. Si no esta registrado, solicita poder notarial en original y copia.</p> <p>2.4.- Sella solicitud con fecha de recepción.</p> <p>2.5.- Ingresa información a la base de datos de ventanilla única SISVEN. PGR y captura los siguientes datos: clave de trámite clave de derechos datos del interesado (cuando este se encuentre registrado en la base de datos solo lo localiza en el catálogo de usuarios continúa con el siguiente dato): tipo de persona física (f) o moral (m) nombre completo domicilio completo teléfono correo electrónico o fax. datos del representante legal. nombre de la embarcación Observaciones deberán registrarse en comentarios.</p> <p>¿Está completa la documentación presentada?.</p> <p>2.7.- Si la documentación está incompleta, imprime y entrega volante al interesado indicando la documentación faltante y concluye el procedimiento, pasa al punto 3.1</p>	
--	--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005 Página 10 de 27

		<p>2.7.- Si la documentación está completa, imprime acuse de recibo, registra en la parte posterior de la solicitud la documentación presentada y continúa con el proceso.</p> <p>2.8.- Sella, firma la parte 1 del volante de seguimiento y entrega acuse de recibido al usuario, pasa al punto 3.2</p> <p>2.9.- Integra documentación, solicitud y volante de seguimiento N° 1, 2 y 3</p> <p>2.10.- Entrega al mensajero la documentación para que la lleve al área correspondiente y recaba acuse de recibo en la parte 1 del volante de seguimiento, pasa al punto 4.1</p>	
3	Usuario	<p>3.1.- Si la documentación esta incompleta, el usuario recibe volante de rechazo y firma acuse de recibo</p> <p>3.2.- Si la documentación esta completa, el usuario recibe acuse de recibo de inicio de trámite.</p>	
4	Departamento de Inspección, Construcción Arqueo y Francobordo	<p>4.1.- La secretaria recibe solicitud y documentos anexos y firma de acuse de recibo el volante de seguimiento N° 1, (Nombre, fecha y hora).</p> <p>4.2.- Revisa que los volantes de seguimiento correspondan al trámite.</p> <p>¿ Corresponden al trámite los volantes de seguimiento?</p> <p>4.3.- Si los volantes de seguimiento no corresponden al trámite, devuelve a la Ventanilla Única anotando las observaciones en el volante N°3, pasa al punto 2.2</p> <p>4.4.- Si los volantes de seguimiento corresponden al trámite, turna a la Jefatura de Departamento para instrucciones y asignación</p> <p>4.5.- El jefe del de Departamento recibe documentación para su revisión, clasificación y asignación.</p>	Oficio de no procedencia indicando las deficiencias Oficio de aprobación Certificados de Arqueo o Francobordo según corresponda.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 11 de 27

	<p>¿ Aplica la expedición de certificado?</p> <p>4.6.- Si no aplica la expedición del certificado, elabora oficio dirigido al interesado indicando la no aplicación del certificado, continua al punto 4.21</p> <p>4.7.- Si aplica el certificado, clasifica por tipo de trámite, eslora y tonelaje del buque para su asignación.</p> <p><i>La Jefatura de Departamento conserva la documentación relativa a los trámites de Arqueo y Francobordo de embarcaciones mayores de 24 mts de eslora y turna al analista técnico los trámites correspondientes a Arqueo de embarcaciones menores de 24 mts. de eslora.</i></p> <p>4.8.- Jefe Depto./analista técnico, de acuerdo al servicio y tipo navegación de la embarcación, revisa que el cálculo contenga los conceptos reglamentarios de acuerdo a la normatividad que le sea aplicable (Reglamento para el arqueo de embarcaciones mercantes, Convenio Internacional de arqueo de buques 1969, Convenio internacional de líneas de Carga 1966).</p> <p>¿ Cumple con los conceptos reglamentarios el cálculo?</p> <p>4.9.- Si no cumple, elabora oficio dirigido al interesado indicando las deficiencias, continúa al punto. 4.21.</p> <p>4.10.- Si cumple, realiza el análisis técnico del cálculo</p> <p>Análisis técnico consiste en:</p> <p>Verificar que las dimensiones indicadas en los datos generales del cálculo concuerden con las indicadas en los planos de la embarcación.</p> <p>Revisar la aplicación correcta de las formulas establecidas en las reglas, así</p>	
--	---	--



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-01


REVISIÓN: 4

CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE


FECHA: SEPTIEMBRE 2005

Página 12 de 27


		<p>como su desarrollo matemático en cada una de las etapas aplicando los siguientes criterios de aceptación:</p> <p>Para Arqueo.- Embarcaciones hasta 24 mts. de eslora $\pm 3\%$, embarcaciones de 24 a 35 mts. $\pm 2\%$ y mayores de 35 mts. $\pm 1\%$.</p> <p>Para Francobordo.- Embarcaciones de 24 mts a 100 mts. de eslora $\pm 2\%$, y mayores de 100 mts. $\pm 3\%$.</p> <p>Si los resultados del cálculo presentado no están dentro de los criterios establecidos, identifica la(s) o la(s) deficiencia(s).</p> <p>¿ Cumple en su desarrollo y resultados el cálculo?</p> <p>4.11.- Si no cumple, elabora oficio dirigido al interesado indicando las deficiencias, continua al punto 4.21</p> <p>4.12.- Si cumple, para Francobordo pasa al punto 4.13. Para Arqueo continua al punto 4.17</p> <p>4.13.- Verifica si la embarcación cuenta con cuaderno de estabilidad aprobado.</p> <p>¿Cuenta con cuaderno de estabilidad aprobado la embarcación.?</p> <p>Si la embarcación cuenta con cuaderno de estabilidad aprobado. pasa al punto 4.17</p> <p>4.14.- La embarcación no cuenta con cuaderno de estabilidad aprobado, checa en la base de datos si se han expedido certificados con anterioridad.</p> <p>¿Cuenta con certificados expedidos con anterioridad?</p> <p>4.15.- No se han expedido certificados. Determina la vigencia del certificado que será autorizado (hasta por 90 días), continua al punto 4.19</p>	
--	--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 13 de 27


		<p>4.16. Se han expedido certificados con vigencia total superior a los 180 días, elabora oficio dirigido al interesado indicando la no procedencia del trámite, especificando los motivos, continúa al punto. 4.21</p> <p>4.17.- Obtiene en la base de datos "Control de certificados" (de Arqueo y de Francobordo) el número de control que se asignara al certificado de acuerdo con el puerto de matrícula y tipo de certificado, No aplica para certificados con vigencia.</p> <p>4.18.- Ingresar los datos del nuevo certificado en la base de datos de "Control de certificados" para su actualización; Nombre del barco, propietario, N° de control, eslora, manga, puntal, arqueo bruto, arqueo neto y responsable de la expedición. (aplica únicamente para los certificados definitivos)</p> <p>4.19.- Con los datos resultantes del análisis del cálculo, elabora, imprime y sella el certificado correspondiente, definitivo (original y dos copias), con vigencia (original y una copia).</p> <p>4.20.- Elabora oficio al interesado indicando la aprobación del cálculo y número del certificado expedido.</p> <p>4.21.- La Jefatura de Departamento recibe documentación a para rubrica de oficio y firma del certificado.</p> <p>4.22.- El Jefe de Departamento firma los certificados y rubrican los oficios de respuesta (original y 2 copias) y se turna la Subdirección para firma. Si la embarcación es mayor de 24 mts de eslora, anexan los antecedentes. (En todos los oficios se marca copia para la Dirección General Adjunta)</p>	
5	Subdirección de Servicios de Inspección	5.1.- Recibe y revisa la documentación de respuesta (oficio, certificado y cálculo).	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 14 de 27


		<p>¿ Es correcta y esta completa la documentación de respuesta.?</p> <p>5.2.- La documentación no cumple, devuelve al Departamento, indicando en el oficio las correcciones pertinentes y se registra en el formato de producto no conforme</p> <p>5.3.- La documentación es correcta, el Subdirector firma oficio. (original y dos copias).</p> <p>5.4.- Tuma el oficio firmado y documentación de respuesta (certificado y cálculo) a la Jefatura del Departamento</p>	
6	Departamento de Inspección, Construcción Arqueo y Francobordo	<p>6.1.- El Departamento recibe oficio firmado y documentación de respuesta y se requisita formato de solicitud de copias (3 copias).</p> <p>6.2.- Integra la documentación para su entrega (Oficio de respuesta, certificado original, cálculo original y planos).</p> <p>¿ Entrega la respuesta a ventanilla única u Oficialía de partes para su envío la Capitanía de Puerto indicada por el usuario?.</p> <p>6.3.- Envía por Oficialía de partes. Solicita número de oficio y entrega la documentación a Oficialía de partes para su envío, pasa al punto 7.1</p> <p>6.4.- La documentación se entrega en la ventanilla única. Anota en los volantes de seguimiento N° 2 y 3, si el trámite fue aprobado o rechazado, si fue enviado por Oficialía de partes, el número de oficio y lugar de destino.</p> <p>6.5.- Integra volantes de seguimiento N° 2 y 3, entrega a la ventanilla única la documentación, Oficio de respuesta, certificado original, cálculo original y planos, si el oficio fue remitido a alguna Capitanía de Puerto, se entregan los volantes de seguimiento y se recaba en ambos casos acuse de recibo en el</p>	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA:
		SEPTIEMBRE 2005
		Página 15 de 27

		<p>volante N° 2, (fecha, hora y quien recibe en ventanilla única). Continúa a punto 8.1.</p> <p>6.6.- Archiva el volante de seguimiento N° 2 en espera de la confirmación por parte de ventanilla única de entrega al usuario.</p> <p>6.7.- Integra y elabora relación de la documentación, para archivo del Departamento (Copias del Oficio de respuesta, certificado, cálculo y planos).</p> <p>6.8.- Entrega a la Dirección General Adjunta copia del oficio de respuesta y recaba firma de acuse de recibo pasa al punto 14.1</p>	
7	Oficialía de Partes	<p>7.1.- Recibe y da número de oficio y envía junto con la documentación a la Capitania de Puerto correspondiente.</p> <p>7.2.- Devuelve al Departamento copia del oficio numerado, pasa al punto 6.4</p>	
8	Ventanilla Única	<p>8.1.- Recibe resolución del área y volante de seguimiento parte 3, firma volante de seguimiento parte 2.</p> <p>8.2.- Ingresa al sistema de ventanilla única y desahoga como entregado por el área y busca en archivos el volante de seguimiento parte 1 e integra al expediente.</p> <p>8.3.- Sella el oficio de respuesta en original y copia y folia.</p> <p>¿ Aplica pago de derechos?</p> <p>8.4.- No aplica: Continúa a 5.12.3</p> <p>8.5.- Si aplica, determina el pago de derechos de acuerdo con las unidades de arqueo bruto.</p> <p>NOTA: Si concluye por lo menos 20 días antes se avisa al usuario via telefónica que ya se encuentra listo su trámite y el monto a pagar, en su caso.</p> <p>8.6.- Verifica los datos para elaborar factura y en caso de que el pago sea con cheque solicita al interesado No del</p>	

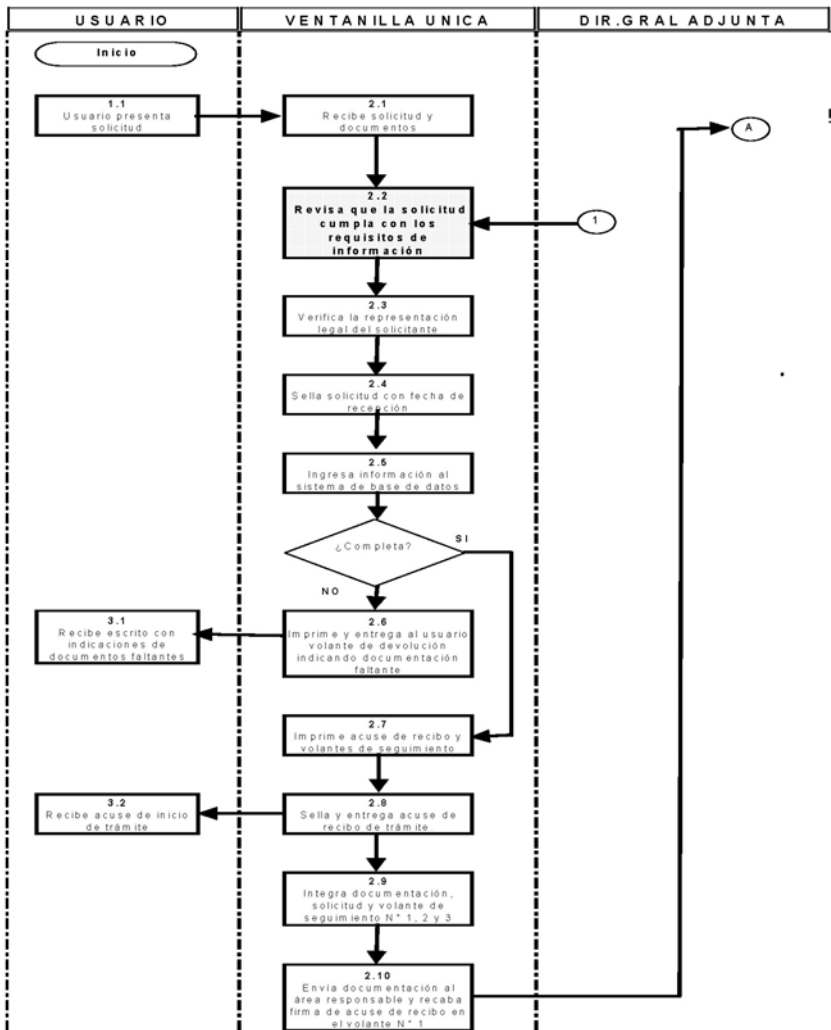
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 16 de 27

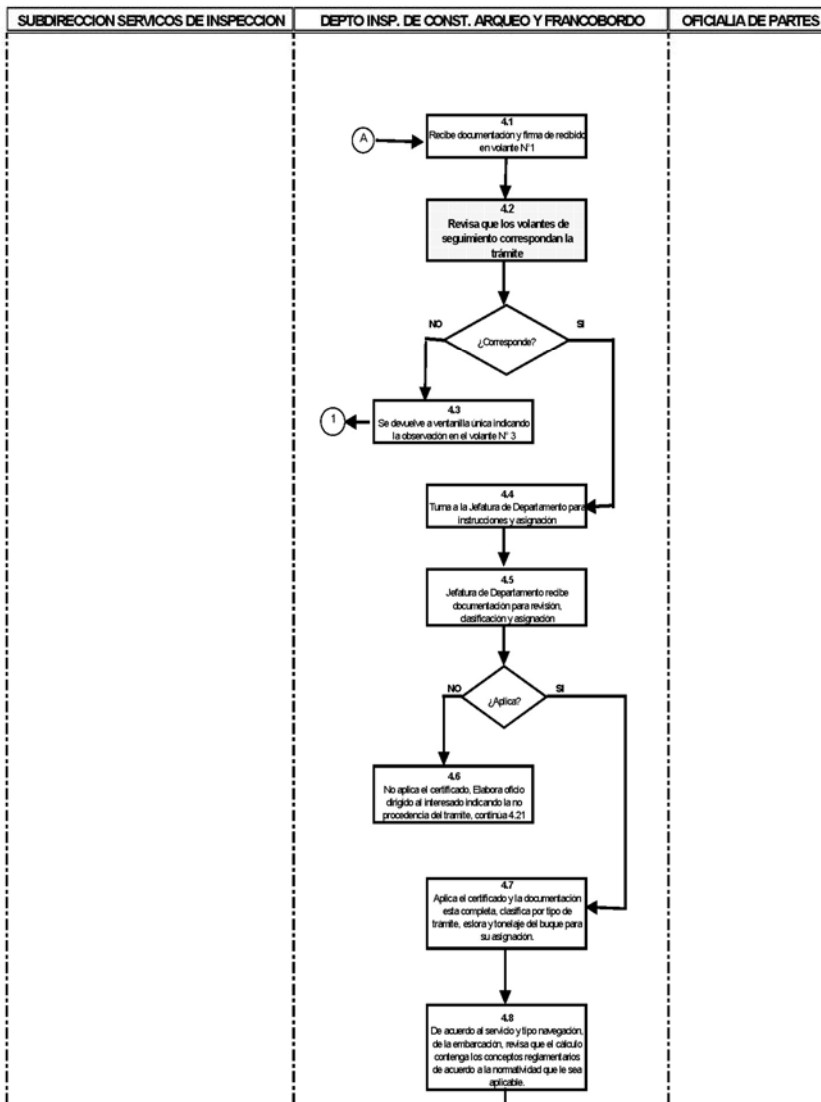
		cheque certificado o de caja y el banco y entrega al usuario	
9	Usuario	<p>9.1.- El usuario se presenta en ventanilla única a solicitar se elabore factura</p> <p>9.2.- El usuario recibe ficha de pago en original y tres copias y realiza el pago en el banco.</p> <p>9.3.- El usuario presenta en ventanilla única recibo de pago original y dos copias selladas por el banco.</p>	
10	Ventanilla Única	<p>10.1.- Recibe fichas de pago y coteja se haya realizado en el plazo establecido y selladas por el Banco (si no es así, solicita al interesado se recabe sello), sella la factura correspondiente con la misma fecha de la ficha.</p> <p>10.2.- Distribuye de la siguiente manera: original de factura al interesado, 2 copias de factura, el original y copia de la ficha de deposito para el Departamento de Recursos Financieros y 1 copia de factura y ficha para el área responsable del trámite.</p> <p>10.3.- Verifica que sea la persona autorizada para recibir documentos entrega al interesado resolución de trámite, factura, documentación y recaba acuse de recibo, pasa al punto 11.1</p> <p>10.4.- Captura en base de datos del sistema de ventanilla única fecha de entrega al usuario, para desahogo del trámite</p> <p>10.5.- Envía al área responsable del trámite la conclusión firmada por el interesado y volante de seguimiento parte 3. continua 12.1</p> <p>10.6.- Engrapa volante de seguimiento parte 1 y 3 y archiva en carpeta correspondiente de acuerdo al número de solicitud</p>	
11	Usuario	11.1.- El usuario recibe documentación y firma de recibido.	

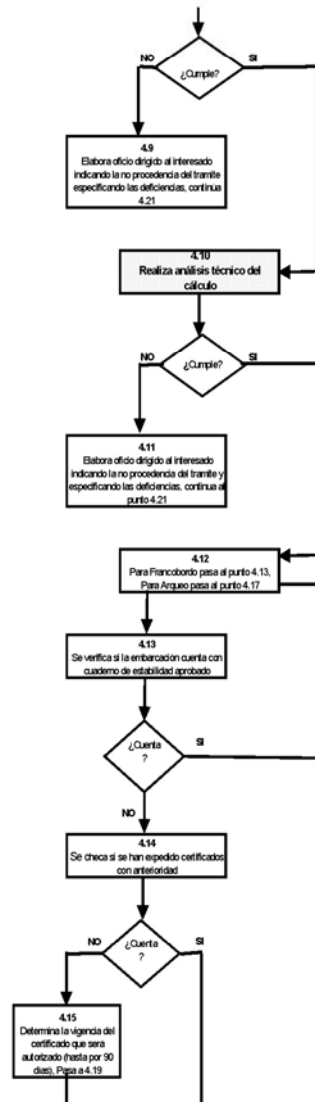
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005 Página 17 de 27

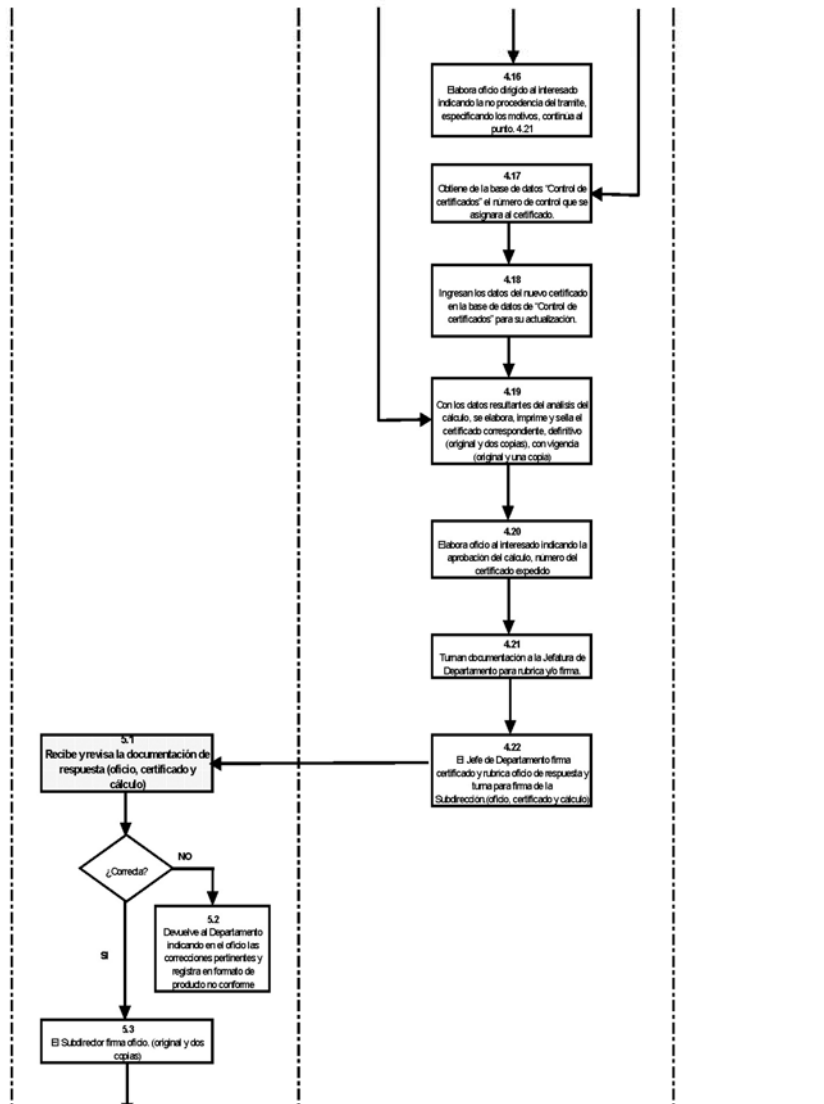
12	Departamento de Inspección, Construcción Arqueo y Francobordo	12.1.- Recibe de ventanilla única, oficio con número, sello de ventanilla única, acuse de recibo del usuario y comprobante de pago de derechos si procede, firma de acuse de recibo el volante de seguimiento N° 3. 12.2.- Revisa e integra a la carpeta la documentación recibida de ventanilla única en el expediente correspondiente. (oficio, formato N° 2 y copia del comprobante de pago).	
13	Dirección General Adjunta de Marina Mercante	13.1.- Recibe copia del oficio y turna al Director para su conocimiento 13.2.- Se archiva la copia del oficio.	

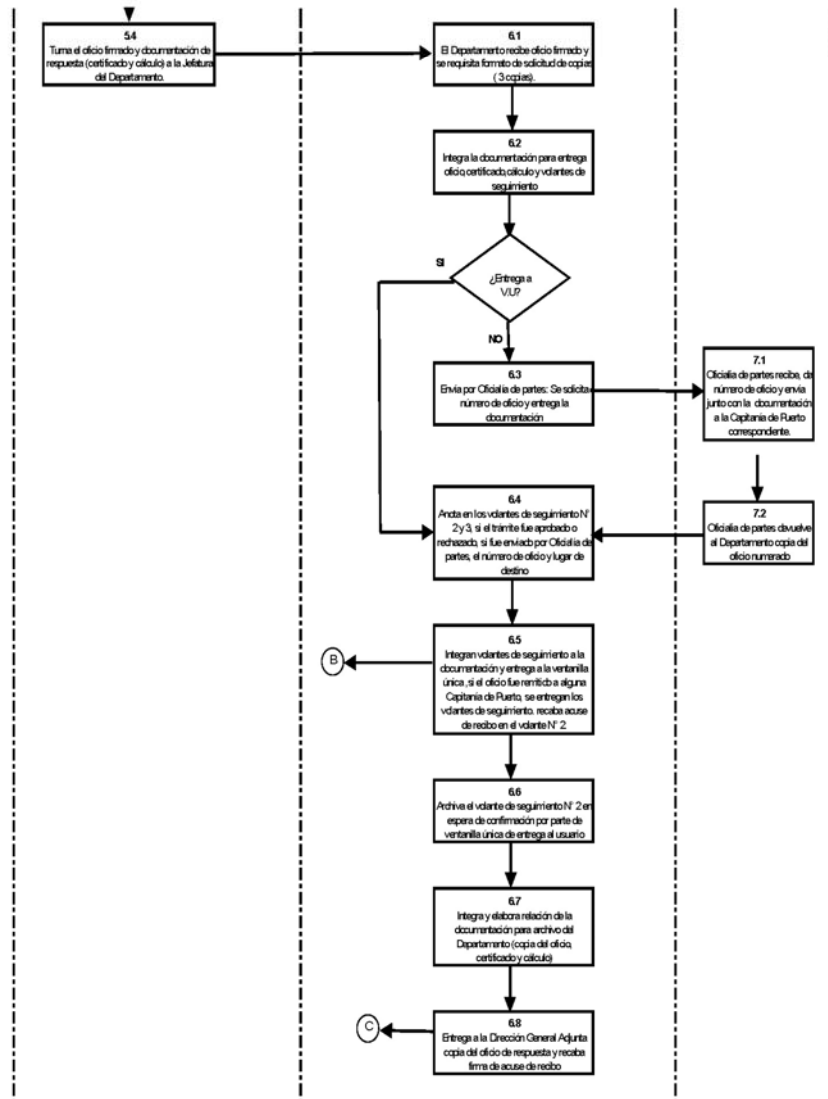
9.2 Diagrama de flujo

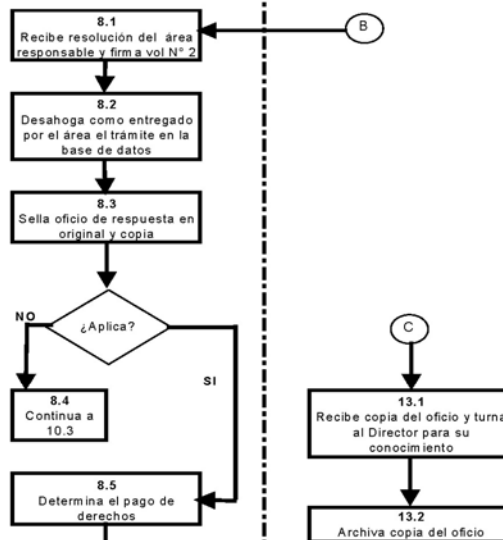


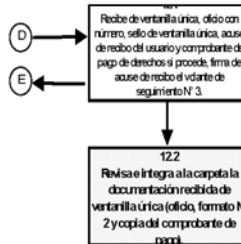


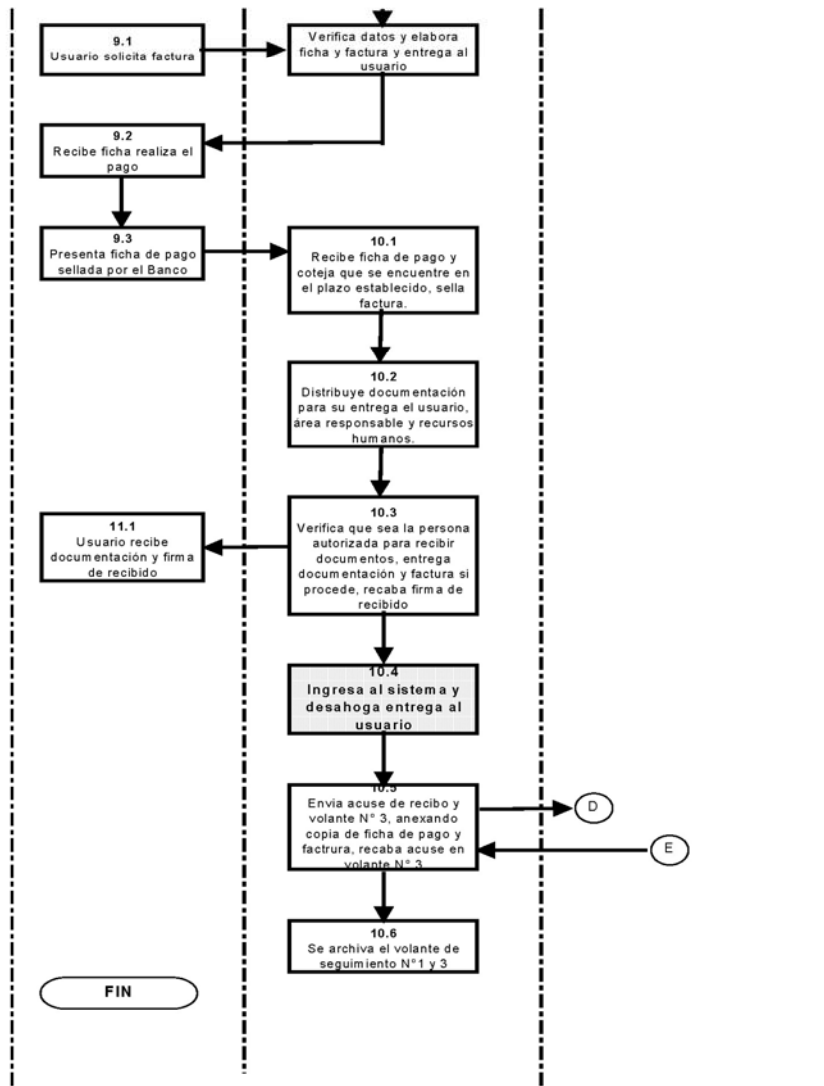













	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005 Página 26 de 27

10.- ANEXOS

No aplica

11.- FORMATOS

Núm.	Descripción	Código
1	Formato de solicitud	F-SCT-007-004-A/B
2	Volante de Seguimiento	F- VU - 01,02 y 03
3	Certificado Nacional de Arqueo para embarcaciones de eslora menor a 24 mts	DGMM-FE-30-01
4	Certificado Nacional de Arqueo para embarcaciones de eslora mayor a 24 mts	DGMM-FE-30-02
5	Certificado Internacional de Arqueo (1969)	DGMM-FE-30-03
6	Certificado Nacional de Francobordo.	DGMM-FE-30-04
7	Certificado Internacional de Francobordo (1966/88)	DGMM-FE-30-05
8	Registro de Producto No Conforme	SCT-FI-05-01


12.- REGISTROS

Núm.	Descripción	Código	Responsable del resguardo	Tiempo de retención
1	Formato de solicitud	F-SCT-007-004-A/B	V U	un año
2	Volante de Seguimiento	F- VU - 01,02 y 03	V U	un año
3	Certificado Nacional de Arqueo para embarcaciones de eslora menor a 24 mts	DGMM-FE-30-01	DICAF	un año
4	Certificado Nacional de Arqueo para embarcaciones de eslora mayor a 24 mts	DGMM-FE-30-02	DICAF	un año
5	Certificado Internacional de Arqueo (1969)	DGMM-FE-30-03	DICAF	un año
6	Certificado Nacional de Francobordo	DGMM-FE-30-04	DICAF	un año
7	Certificado Internacional de Francobordo (1966/1988)	DGMM-FE-30-05	DICAF	un año
8	Registro de Producto No Conforme	SCT-FI-05-01	DICAF	3 años
9	Satisfacción del cliente	SCT-PI-08	DICAF	3 años
10	Informe de análisis de datos	CT-FIT-03-01	DICAF	3 años

13.- REFERENCIAS

Documentos Internos

Núm.	Nombre del Documento	Código
1	Instructivo de Trabajo para la Elaboración de Procesos y Procedimientos del SCG de la SCT	SCT-IT-01 Rev 01
2	Procedimiento Institucional de Producto No Conforme	SCT-PI-05 Rev 1
3	Procedimiento Institucional de Control de Registros	SCT-PI-04 Rev 2
4	Medición de satisfacción del cliente	SCT-PI-08 Rev 0
5	Instructivo de trabajo institucional de análisis de datos	SCT-IT-03 Rev 1
6	Procedimiento Institucional de Acciones correctivas y preventivas	SCT-PI-06 Rev 1
7	Procedimiento Institucional de mejora continua	SCT-PI-07 Rev 1
8	Procedimiento Institucional de control de documentos	SCT-PI-03 Rev 2
9	Manual de Calidad	MC-4.2.2 Rev 1

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-01
		REVISIÓN: 4
	CERTIFICADOS DE ARQUEO Y FRANCOBORDO SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES, PRESENTANDO EL CALCULO CORRESPONDIENTE	FECHA: SEPTIEMBRE 2005
		Página 27 de 27

Documentos Externos


Núm.	Nombre del Documento
1	NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Requisitos
2	NMX-CC-9000-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Fundamentos y vocabulario
3	Convenio Internacional sobre Arqueo de Buques, 1969
4	Convenio Internacional para salvaguardar la seguridad de la vida humana en el mar.74/78
5	Reglamento para el Arqueo de Embarcaciones Mercantes
6	Convenio Internacional sobre líneas de carga 1966/1988
7	Norma Oficial Mexicana NOM -017-SCT4-1995.
8	Ley de Navegación
9	Ley Federal de Procedimiento Administrativo
10	Ley Federal de Derechos
11	Reglamento Interior de la S.C.T.
12	Registro Federal de Trámites y Servicios.
13	Manual de Servicios al Público

14 CONTROL DE CAMBIOS

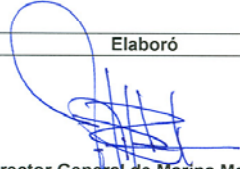
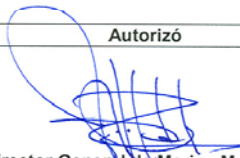
Fecha de Modificación	No. de Revisión	Motivo de Cambio
Agosto 2002	0	Para implantación.
Julio 2003	1	Mejora por eliminación de actividades que no agregaban valor al procedimiento
Junio 2004	2	Migración al sistema de gestión de calidad institucional, cambia de código y formato.
Noviembre 2004	3	Subsanar las SAC 52, y 59, detectadas en la auditoria de oct/04.
Septiembre 2005	4	Derivado del cambio de revisión de el proceso institucional de Control de Documentos se hizo necesaria la nueva codificación.


ANEXO 4

**EJEMPLO DE PROCESOS QUE SE
ENCUENTRAN EN TRAMITE DE
CERTIFICACION**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 1 de 36


**PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA
PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN,
CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE
TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS
CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE MARINA MERCANTE**

Elaboró	Autorizó
 Director General de Marina Mercante. Lic. José Tomás Lozano y Pardinas.	 Director General de Marina Mercante. Lic. José Tomás Lozano y Pardinas.


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 2 de 36

2. Carta de Proceso


Nombre del Proceso:	Proceso de Ventanilla Única para la Recepción, Verificación, Control, Seguimiento y Entrega de Trámites, Solicitados en las Oficinas Centrales de la Dirección General de Marina Mercante.
Dueño del Proceso:	Encargado de Ventanilla Única.
Propósito:	Brindar orientación y atención veraz y oportuna. Tratar al usuario de forma amable y respetuosa. Recibir y verificar los documentos de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado. Entregar en tiempo y forma los documentos resolutorios.
Clientes Internos:	Distintas áreas de la Dirección General de Marina Mercante.
Clientes Externos:	Empresas, Agencias Navieras, Despachos, Notarías, FIDENA, Escuelas Náuticas, Dirección General de Programación Organización y Presupuesto de la SCT (DGPOP), Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y Personas Físicas.
Proveedores:	Usuarios, distintas áreas de la Dirección General de Marina Mercante, distintas unidades administrativas de la SCT, FIDENA y Escuelas Náuticas; entre otros.
Producto(s) o servicio(s) que genera:	<p>Brinda información veraz y oportuna, a través de una atención amable al usuario.</p> <p>Recepción de Solicitud y revisión de la documentación de acuerdo a la modalidad del trámite.</p> <p>Entrega del Documento Resolutorio de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado.</p> <p>Entrega de Oficios de Imprudencia de Trámite.</p> <p>Entrega de Oficios de Cancelación de Trámite.</p>
Requerimientos o expectativas de los clientes del proceso respecto al producto o servicio:	Entrega del Documento Resolutorio en tiempo y forma.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 3 de 36


Actividad inicial del proceso:	Atender, orientar y revisar que la documentación que presente el usuario cumpla con los requisitos requeridos de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado y registrarlo debidamente en el Sistema.
Actividad Final del Proceso:	Entrega de la Documentación Resolutiva de acuerdo a la modalidad del Trámite solicitado. Entrega de Oficio de Cancelación de Trámite.
Productos: Orientación, recepción, verificación, envío, seguimiento, control y entrega de la Documentación Resolutiva. Oficios de Improcedencia del Trámite. Oficios de Cancelación del Trámite.	Características del Producto: De forma amable, veraz, oportuna y honesta. Sin errores, en tiempo y forma.
Entradas:	Características de las Entradas:
Solicitud de la modalidad del Trámite correspondiente.	Formato de solicitud conforme a la modalidad de cada trámite, debidamente requisitada o escrito libre y documentación completa y legible.
Normatividad aplicable al proceso:	Ley Federal de Derechos. Catálogo de Trámites, inscritos en COFEMER y publicados en el Diario Oficial. Norma ISO 9001:2000.
VARIABLES DE CONTROL: Usuario: <ul style="list-style-type: none"> Entrega de los requisitos detallados en el Oficio de Improcedencia del Trámite. Ventanilla Única:	Dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del Oficio de Improcedencia.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 4 de 36


<ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada y amable en tiempo y forma. • Registro de Atenciones Inmediatas. • Elaboración y envío del Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas • Revisión de cumplimiento de requisitos conforme a las modalidades solicitadas de acuerdo al Manual de Servicios al Público. • Registro de datos en el SisVen. • Elaboración y entrega al usuario del Oficio de Improcedencia del Trámite. • Elaboración y entrega al usuario del Oficio de Cancelación del Trámite. • Envío de solicitud, documentación anexa y volantes de seguimiento al área correspondiente. • Entrega de Documento Resolutorio. <p>Áreas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación a Ventanilla Única para la elaboración del Oficio de Improcedencia del Trámite. • Notificación a Ventanilla Única para la elaboración del Oficio de Cancelación del Trámite. • Envío de Documentación propiedad del usuario por efecto 	<p>Inmediata</p> <p>Inmediata</p> <p>Dentro de los siguientes 5 días hábiles al mes que se informa.</p> <p>Inmediata</p> <p>Inmediato</p> <p>Inmediato</p> <p>Inmediatamente después de cumplirse los 5 días establecidos en el Oficio de Improcedencia.</p> <p>1 día hábil.</p> <p>Dentro del plazo establecido en el Manual de Servicios al Público</p> <p>Dentro del plazo establecido en el Manual de Servicios al Público</p> <p>Inmediatamente después de cumplirse los 5 días establecidos en el Oficio de Improcedencia.</p> <p>Inmediato</p>
--	---

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 5 de 36


<p>del Oficio de Cancelación del Trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega de Documento Resolutorio. 	<p>Dentro del plazo establecido en el Manual de Servicios al Público.</p>
<p>Puntos de inspección: Ventanilla Única</p>	<p>Identifica que los documentos cumplan con los requisitos de la modalidad del Trámite solicitado, de acuerdo al MSP y registra en el SisVen.</p> <p>Identifica en la modalidad del Trámite solicitado el pago a realizar y corrobora que éste se efectúe en tiempo y forma.</p> <p>Si el usuario no cumple con los requisitos detallados en la modalidad del trámite solicitado, elabora y entrega el Oficio de Improcedencia anexando los documentos propiedad del mismo.</p> <p>Entrega al área correspondiente, la solicitud y documentación anexa, de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado sólo cuando éstos hayan cumplido en su totalidad de acuerdo a lo especificado en el MSP.</p> <p>Verifica que el área correspondiente le entregue el Documento Resolutorio, dentro del tiempo establecido de acuerdo la modalidad del Trámite solicitado.</p>
<p>Áreas correspondientes</p>	<p>Verifica que Ventanilla Única entregue la solicitud y documentación anexa, de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado, como máximo al día siguiente hábil de la hora de recepción.</p> <p>Verifica que Ventanilla Única entregue la solicitud y documentación anexa, de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado debidamente requisitada.</p> <p>Lleva el control del cumplimiento del plazo de 5 días otorgado al usuario y en caso de que los requisitos solicitados en el Oficio de Improcedencia no sean entregados en tiempo y forma, notifica a Ventanilla Única para la elaboración y entrega del Oficio de Cancelación del Trámite, adjuntando la documentación propiedad del usuario.</p> <p>Entrega en tiempo y forma el Documento Resolutorio.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 6 de 36

Metas de desempeño:	Superar las demandas y expectativas del usuario, verificando registrando y entregando el producto, dentro del tiempo establecido en los procesos específicos de la Dirección General de Marina Mercante (DGMM), así como en el MSP.	
Indicadores de desempeño		
Nombre del (de los) indicador (es):	Unidad de Medida:	Periodicidad
Satisfacción del Cliente: 100%	%	Mensual
Eficacia del Servicio: 100%: <ul style="list-style-type: none"> • Envío de Documentos a las Áreas • Recepción y Entrega de Reportes de Atenciones Inmediatas 	%	Mensual
Fórmula:		

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 7 de 36

Satisfacción del Cliente:	<p>Media aritmética (\bar{t}) = Suma del valor de los criterios (t) desde que (i) vale uno hasta seis, entre el número de criterios (n). Donde: Id es el indicador de la Satisfacción del Cliente.</p> $\bar{t} = \frac{\sum_{i=1}^6 t_i}{n}$
Efectividad en la Atención de Quejas o Sugerencias del Usuario	<p>Número de Quejas y Sugerencias Atendidas en Tiempo _____ X 100 = XX%</p> <p>Número de Quejas y Sugerencias Recibidas y Registradas</p>
Cumplimiento Oportuno en la Elaboración del Plan de Acción	<p>Planes de Acciones Elaborados de Quejas y Sugerencias Precedentes _____ X 100 = XX%</p> <p>Planes de Acciones Requeridos</p>
Efectividad en la Comunicación de los resultados de la Queja o Sugerencia al Cliente	<p>Número de Quejas y Sugerencias Atendidas cuyo Comunicado de Resultado se Realizó en tiempo _____ X 100 = XX%</p> <p>Número de Quejas y Sugerencias Resueltas</p>
Eficacia del Servicio:	
Envío de Documentos a las Áreas	<p>Total de Documentos Enviados a las Áreas de Acuerdo a la Solicitud de la Modalidad del Trámite Solicitado en Un Día Hábil a Partir de su Recepción _____ X 100 = XX%</p> <p>Total de Documentos Recibidos Debidamente Requiridos y en Un Día Hábil</p>
Recepción y Entrega de Reportes de Atenciones Inmediatas	<p>Reportes de Atenciones Inmediatas Enviadas a Enlace _____ X 100 = XX%</p> <p>Total de Reportes de Atenciones Inmediatas Recibidas en Enlace en Tiempo y Forma</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 8 de 36

Responsables de obtener información:	Ventanilla Única. Distintas áreas de la DGMM.
Registros de Calidad:	Volante de Seguimiento 1 (de turno para atención). Volante de Seguimiento 2 (de despacho de trámite). Volante de Seguimiento 3 (de conclusión de trámite). Oficio de Improcedencia del Trámite. Oficio de Cancelación de Trámite. Ficha de concentración de fondos. Recibo de Pago de Derechos. Factura. Reporte de Facturas.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 9 de 36

3. Plan de Calidad

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Criterio de aceptación	Responsable
Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.	Registro de Producto No – Conforme.		<p>Recepción, verificación, registro de solicitud de trámite o escrito libre y documentación y envío dentro del plazo establecido.</p> <p>Generación de ficha de concentración de fondos.</p> <p>Elaboración, firma y entrega del oficio de improcedencia.</p>	Completa de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado, sin errores y legible.	Ventanilla Única



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-08

REVISIÓN: 0

FECHA:
Mayo de 2006

PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 10 de 36

<p>Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.</p>	<p>Registro de Producto No-Conforme.</p>	<pre> graph TD A[Recibe solicitud, documentos y Volantes de Seguimiento 1,2 y 3.] --> B{¿Cumple en tiempo y forma?} B -- SI --> C[Elabora y envía Documento Resolutorio, Documentos del Usuario y Volantes de Seguimiento 2 y 3, recaba acuse.] B -- NO --> D[Si no cumple en forma, levanta, registra y notifica PNC a V.U. y elaboración de oficio de Improcedencia. Si no cumple en tiempo, levanta, registra y notifica PNC a V.U.] D --> E[Análisis de aspectos técnicos y congruencias de fondo] E --> F{¿Cumple congruencia y aspectos técnicos?} F -- SI --> G((1)) F -- NO --> H((2)) </pre>	<p>Recepción y verificación de cumplimiento de requisitos en tiempo y forma.</p> <p>Elaboración de Documento Resolutorio y envío.</p> <p>Levantamiento, registro y notificación de PNC y de Oficio de Improcedencia</p>	<p>Completa, en cuanto a tiempo, forma y fondo, legible y dentro del plazo establecido.</p>	<p>Área correspondiente.</p>
--	--	--	---	---	------------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 11 de 36

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Criterio de aceptación	Responsable
Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.	Registro de Producto No – Conforme.	<pre> graph TD 1((1)) --> B1[Elabora y envía a V.U. Documento Resolutorio y recaba acuse de recibo en Volante de Seguimiento 2.] B1 --> 2((2)) 2 --> B2[Levanta, registra y envía a V.U. notificación de PNC al Usuario y solicita elaboración de Oficio de Improcedencia y pasa a 9.1.6.2.] </pre>	<p>Elaboración y envío de Documento Resolutivo.</p> <p>Obtención de Acuse de Recibido en el Volante de Seguimiento 2.</p> <p>Levantamiento, registro y notificación de PNC y de Oficio de Improcedencia</p>	Completo, en cuanto a tiempo, forma y fondo, legible y dentro del plazo establecido.	Área correspondiente.
Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Criterio de aceptación	Responsable
Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.	Registro de Producto No – Conforme.	<pre> graph TD B1[Recibe Notificación de PNC, solicitud de elaboración de Oficio de Improcedencia y recaba acuse de recibido.] --> 2((2)) </pre>	<p>Recepción de notificación de PNC.</p> <p>Solicita elaboración de Oficio de Improcedencia.</p> <p>Obtención de Acuse de Recibo</p>	Completa, en cuanto a tiempo, forma y fondo, legible y dentro del plazo establecido.	Ventanilla Única



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DGMM-PE-08


REVISIÓN: 0

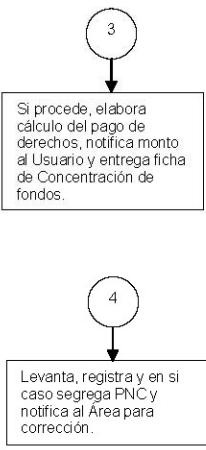
FECHA:
Mayo de 2006


PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 12 de 36

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Criterio de aceptación	Responsable
Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.	Registro de Producto No – Conforme.		<p>Verificación de recepción de documentos.</p> <p>Envío de documentos al Área Correspondiente.</p> <p>Obtención de Acuse de Recibido.</p> <p>Recepción de Documento resolutorio.</p> <p>Verificación de modalidad de trámite y firmas.</p> <p>Obtención de Acuse de firma de recibido en el Volante de Seguimiento 2.</p> <p>Verificación de tiempo y/o forma.</p>	<p>Completa, en cuanto a tiempo, forma y fondo, legible y dentro del plazo establecido.</p>	Ventanilla Única

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 13 de 36

Procedimientos de calidad e instructivos de trabajo relacionados	Registros de calidad relacionados	Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Criterio de aceptación	Responsable
Procedimiento de Control de Producto No-Conforme.	Registro de Producto No – Conforme.		<p>Elaboración de cálculo del pago de derechos.</p> <p>Notificación del monto al Usuario.</p> <p>Entrega de ficha de concentración de fondos.</p> <p>Levantamiento, registro y notificación de PNC y Oficio de Corrección al Área Correspondiente</p>		Ventanilla Única

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 14 de 36

4. Objetivo

Brindar al usuario un servicio amable y eficaz, que cumpla o supere sus expectativas en la solicitud de la modalidad del trámite solicitado. Así mismo incorporar las innovaciones que se desprendan del ejercicio de la mejora continua y el trabajo en equipo.

5. Alcance

Este proceso aplica para las solicitudes de trámite de las distintas modalidades, que inicien y terminen en las oficinas centrales de Ventanilla Única de la DGMM, que integran el SGC.

6. Responsabilidades

Del Director General:


- Vigilar la aplicación del presente Proceso.
- Gestionar los recursos necesarios para la debida aplicación de este Proceso.

Del Representante de la Dirección:

- Coordinar la aplicación del presente Proceso de acuerdo al SGC.
- Informar al Director General de los resultados obtenidos.

6.3 Ventanilla Única:

- Aplicar y controlar este Proceso.
- Informar a los usuarios sobre lo referente a los requisitos, seguimiento y conclusión de su trámite.
- Atender oportunamente a los usuarios, al momento de la presentación de la solicitud y documentación correspondiente.
- Identificar la modalidad del trámite solicitado y verificar los requisitos correspondientes.
- Elaborar fichas de concentración de fondos y facturas de pagos de derechos.
- Actualizar formatos de solicitud y Manual de Servicios al Público, de acuerdo con la normatividad vigente y registro ante COFEMER.
- Elaborar, segregar, registrar y notificar los Productos No-Conformes.
- Resolución en atenciones inmediatas *in situ* del cliente o usuario.
- Registrar las atenciones inmediatas.
- Elaborar el Reporte de atenciones inmediatas atendidas.
- Elaborar y/o entregar los Oficios de Improcedencia del Trámite.
- Elaborar y entregar los Oficios de Cancelación del Trámite.
- Realizar con su personal los Círculos de Calidad correspondientes, analizando su Proceso con la finalidad de identificar, innovaciones y mejoras continuas.
- Levantar y/o atender las Acciones Correctivas y/o Preventivas asignadas.
- Elaborar y remitir informe de acuerdo al Instructivo de Trabajo Institucional de Análisis de Datos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 15 de 36


- Proponer las innovaciones y Mejoras Continuas al Comité de Calidad.
- Entregar, recibir y enviar al Departamento correspondiente, las encuestas de evaluación de acuerdo al Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción del Cliente.

6.3 Áreas involucradas de acuerdo a los trámites solicitados conforme al proceso correspondiente:

- Aplicar este proceso en todo momento.
- Turnar a Ventanilla Única, la resolución correspondiente sin inconsistencias o irregularidades y a tiempo.
- Elaborar, registrar y notificar los Productos No- Conformes.
- Elaborar y enviar en su caso a Ventanilla Única los Oficios de Improcedencia de Trámites, para su entrega al usuario.
- Proponer las mejoras conducentes al Comité de Calidad.

7 Definiciones.

Concepto	Descripción
Atención Inmediata	Acción que resuelve la problemática del cliente o usuario en el instante mismo en que es planteada.
Catálogo de Pago de Derechos	Documento oficial, generado por la DGPOP, de la SCT, en donde se indica el costo de la modalidad de los trámites solicitados.
Cliente o Usuario	Organización o persona que recibe un servicio o producto.
Documento Resolutorio	Documento oficial que otorga la DGMM de la SCT como resultado de la solicitud de un trámite.
Factura	Comprobante oficial, que cumple con los requisitos fiscales de la SHCP, de un pago realizado por uno o más conceptos.
Ficha de Concentración de Fondos	Documento con referencias numérica y alfanumérica que otorga el sistema de ingresos para la realización del pago.
Manual de Servicios al Público (MSP)	Documento que contiene la información detallada relacionada con las diferentes modalidades de trámites, de Ventanilla Única de la DGMM.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 16 de 36

Oficio de Cancelación del Trámite	<p>Documento oficial expedido por la persona encargada de Ventanilla Única, mediante el cual se le hace saber al usuario que su trámite ha sido cancelado por efecto de caducidad, debido al hecho de no entregar los requisitos detallados en el mismo, dentro de los cinco días hábiles señalados en el Oficio de Imprudencia, para su presentación.</p> <p>Documento Oficial en el que se le comunica al usuario la impropiedad del trámite por incumplimiento en algún o algunos requisitos ya sea de fondo o de forma, firmado por la persona encargada de Ventanilla Única, en el cual se le otorga al usuario cinco días hábiles para la entrega de lo solicitado. Este Oficio señala entre otros motivos de impropiedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación del requisito faltante. • La ilegibilidad de la documentación.
Oficio de Imprudencia del Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • El incumplimiento de los requisitos señalados en COFEMER y en el Manual de Servicios al Público. <p>Así como la incongruencia, error u omisión de algún requisito de fondo.</p> <p>Nota: la prórroga de cinco días hábiles conferidos al usuario a través de este Oficio, suspende para efectos de entrega del documento resolutorio, el plazo señalado en el MSP.</p>
Producto No-Conforme (PNC)	<p>A) Ocasionado por el cliente: cuando se determina que la solicitud, información y/o documentación proporcionada por la parte interesada, no cumple con los requisitos necesarios para el otorgamiento del producto y/o servicio.</p> <p>B) En el proceso: es el incumplimiento de los requisitos al realizar las actividades correspondientes para la elaboración del producto.</p>
Recibo de Pago de Derechos	<p>A) Documento que entrega el Banco por la realización de un depósito a una cuenta y referencia específica.</p> <p>B) Documento generado por vía electrónica por efecto de la realización de un pago en Internet o por transferencia bancaria.</p>
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente, sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.
Sistema de Ventanilla Única (SisVen)	Sistema electrónico por medio del cual se lleva el registro, control y seguimiento de trámites.
Solicitud de Trámite	Formato en el cual se identifica la modalidad del trámite solicitado.


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 17 de 36

Volantes de Seguimiento

Documentos a través de los cuales, se registra la trazabilidad del Proceso, se acepta la responsabilidad del trámite y el resguardo de los documentos.

8. Infraestructura y Medio Ambiente


Para el desempeño eficaz del proceso la DGMM, designa espacios de oficina, escritorios, sillas, teléfonos, equipo de cómputo (hardware y software), así como todo lo necesario para el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 18 de 36


9. Método de Trabajo.

9.1 Descripción de Actividades.


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Usuario	<p>9.1.1.1 Solicita información o aclaración con relación a trámites o servicios.</p> <p>9.1.1.2 Entrega en V.U. la solicitud de trámite de acuerdo a la modalidad que corresponda o escrito libre con los datos necesarios indicados en el Manual de Servicios al Público (MSP) y la documentación correspondiente al Trámite, así como el recibo de pago de derechos (si se requiere).</p>	<p>Solicitud de atención inmediata</p> <p>Solicitud de trámite correspondiente.</p> <p>Escrito libre.</p> <p>Documentación propia del usuario.</p> <p>Manual de Servicios al Público.</p> <p>Recibo de Pago de Derechos.</p>
2	Ventanilla Única	<p>9.1.2.1 Atiende y proporciona respuesta al cliente o usuario, ya sea en forma verbal, trípticos o solicitudes de trámite y registra en el control de atenciones inmediatas.</p> <p>9.1.2.2 Clasifica mensualmente las atenciones inmediatas atendidas, elabora Reporte y turna a la persona designada como Enlace, dentro de los siguientes cinco días hábiles al mes que se informa.</p> <p>9.1.2.3 Recibe la solicitud de trámite o escrito libre con la documentación, verifica que cumpla con los requisitos, de acuerdo a la modalidad respectiva y recaba recibo de pago de derechos (si aplica). Verifica la identificación del usuario, para acreditar su representación legal:</p> <p>Para personas físicas. Si se presenta el interesado, debe acreditar su identidad con documentación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional). Si se presenta un tercero, debe acreditar su identidad, mediante carta poder con firmas autógrafas y copia de la identificación oficial del apoderante y el apoderado.</p>	<p>Tripticos</p> <p>Registro de Atenciones Inmediatas</p> <p>Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas</p> <p>Solicitud de trámite correspondiente.</p> <p>Escrito libre.</p> <p>Documentación.</p> <p>Recibo de Pago de Derechos.</p> <p>Credencial de Elector, Pasaporte o Cédula Profesional.</p> <p>Carta Poder.</p> <p>Factura.</p> <p>Reporte de Pago de Derechos.</p> <p>Volantes de Seguimiento 1,2 y 3.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 19 de 36


		<p>Para personas morales. Debe acreditar su representación legal, mediante poder notarial otorgado por la empresa que representa.</p> <p>Si se acredita. Cerciorarse de que el poder presentado demuestre la correspondencia con el trámite que se le autoriza realizar:</p> <p>Actos de Administración, Pleitos y cobranzas, Actos de Dominio Público, Administrador Único, Consejo Administrativo y/o Director General o Gerente.</p> <p>En caso de no ser ninguno de los anteriormente mencionados, se consulta al área jurídica si procede; en caso afirmativo, coteja la copia fotostática del poder notarial contra el original; devuelve el original al usuario y digitaliza el nuevo poder.</p> <p>Si no se acredita. Se le indica que será necesaria la presentación del poder notarial para la entrega de los documentos tramitados.</p> <p><u>Nota:</u> Se verifica en el Control Digital si el interesado se encuentra acreditado ante la Dirección General de Marina Mercante.</p> <p>La persona encargada de la recepción, sella la solicitud, anota su nombre, fecha y hora.</p> <p>9.1.2.4 Registra en el SisVen la fecha que se indica en el recibo de pago de derechos de la Institución Bancaria correspondiente (si aplica) así como la modalidad del trámite solicitado y se entrega al usuario el acuse de recepción de documentos, sellada y con la fecha compromiso de entrega y el número de trámite correspondiente.</p> <p><u>Nota:</u> Al reverso de la solicitud se marcan los documentos entregados por el usuario, así como la fecha compromiso de entrega y</p>
--	--	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 20 de 36


		<p>el número de trámite correspondiente.</p> <p>9.1.2.5 Elabora factura (si aplica), imprime en tres tantos, sella y entrega un tanto al área correspondiente otro se archiva y el tercero se entrega al usuario recabando firma de recibido.</p> <p><u>Nota:</u> Las facturas se entregan mensualmente al Departamento de Recursos Financieros de la DGMM, acompañadas del reporte en el que se recaba acuse de recibo.</p> <p>9.1.2.6 En caso de que los documentos cumplan con los requisitos establecidos para la modalidad correspondiente se envían al área respectiva adjuntando Volantes de Seguimiento: 1, 2 y 3.</p>	
3	Áreas correspondientes	<p>9.1.3.1 Recibe solicitud y documentación en tiempo y forma, junto con los Volantes de Seguimiento 1, 2 y 3, quedándose con el 2 y 3 y firmando de recibido el Volante de Seguimiento 1.</p> <p>9.1.3.2 En caso de que los documentos cumplan en tiempo y forma elabora y envía a V.U los documentos resolutorios propios del trámite, Volantes de Seguimiento 2 y 3 y los documentos propiedad del usuario, recabando firma de recibido en el volante de Seguimiento 2.</p>	<p>Volantes de Seguimiento 1,2 y 3.</p> <p>Documento Resolutorio.</p> <p>Documentos propiedad del usuario.</p>
4	Ventanilla Única	<p>9.1.4.1 Recibe en tiempo y forma documentación resolutoria del trámite correspondiente, Volantes de Seguimiento 2 y 3 y los documentos propiedad del usuario y firma de recibido en el Volante de Seguimiento 2.</p> <p>9.1.4.2 Entrega documentos resolutorios propios del trámite, documentación propia del usuario y Encuesta de Satisfacción del Cliente, se recaba la firma de recibido en la parte posterior del Volante de Seguimiento 3</p>	<p>Documentación Resolutoria y copia.</p> <p>Volantes de Seguimiento 2 y 3.</p> <p>Documentación propia del usuario.</p> <p>Encuesta de Satisfacción del Cliente.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 21 de 36


		<p>y en una copia de la documentación resolutoria y solicita al usuario el llenado de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.</p> <p>9.1.4.3 Captura el desahogo del trámite en el SisVen con la fecha del acuse de recibo del Volante de Seguimiento 2 (en el que recibió la resolución del trámite).</p> <p><u>Nota:</u> En caso de que el área solicite un acuse de recibo se hará de acuerdo a sus instrucciones. Ejemplo: copia de documento resolutorio o formato de fin de trámite.</p>	
5	Usuario	9.1.5.1 Recibe la documentación resolutoria del trámite correspondiente, documentación propia y Encuesta de Satisfacción del Cliente, firma de recibido.	<p>Documentación Resolutoria.</p> <p>Documentación propia del usuario.</p> <p>Encuesta de Satisfacción del Cliente.</p>
6	Ventanilla Única	<p>9.1.6.1 En caso de que la Solicitud y/o documentos no cumplan con los requisitos establecidos para la modalidad del trámite correspondiente o no presenta el recibo de pago de derechos (si es necesario) de acuerdo al MSP, genera Ficha de Concentración de Fondos, entrega y levanta, registra y notifica Producto No-Conforme al usuario.</p> <p>9.1.6.2 Elabora, firma y entrega al Usuario el Oficio de Improcedencia del Trámite, detallando con precisión los requisitos faltantes o que no cumplan, otorgándole un plazo de cinco días hábiles para su debido cumplimiento. Entrega documentación completa propiedad del usuario y recaba acuse de recibo.</p>	<p>Solicitud del Trámite.</p> <p>Documentos propios del usuario.</p> <p>Recibo de Pago de Derechos</p> <p>Manual de Servicios al Público.</p> <p>Producto No-Conforme.</p> <p>Ficha de Concentración de Fondos.</p> <p>Oficio de Improcedencia del Trámite.</p> <p>Acuse de recibido.</p>
7	Usuario	9.1.7.1 Recibe Oficio de Improcedencia del Trámite, y en su caso la Ficha de Concentración de Fondos, y Notificación de Producto No-Conforme acusa de recibo anotando nombre, fecha y hora (pasa a 9.1.1.2).	<p>Oficio de Improcedencia del Trámite.</p> <p>Producto No-Conforme</p> <p>Ficha de Concentración de Fondos.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 22 de 36


8	Área correspondiente	<p>9.1.8.1 En caso de que en la documentación haya incumplimiento de forma, levanta, registra, envía y notifica Producto No-Conforme a Ventanilla Única y elaboración de Oficio de Imprudencia, detallando el o los requisitos faltantes, ilegibles o erróneos, para su entrega al Usuario y pasa al 9.1.6.1.</p> <p>Nota: En este caso, el Área correspondiente no recibe la documentación del Usuario.</p> <p>9.1.8.2 En caso de que la solicitud y documentos anexos de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado, se entregue fuera de tiempo, levanta, registra y notifica Producto No-Conforme a Ventanilla Única.</p> <p>Nota: En este caso el área correspondiente recibe la documentación de Ventanilla Única.</p> <p>9.1.8.3 Se analizan los aspectos técnicos y/o congruencias de fondo de la solicitud y documentos anexos de acuerdo a la modalidad del trámite solicitado,</p> <p>9.1.8.4 En caso de encontrar errores técnicos y/o incongruencias de fondo, envía y notifica Producto No-Conforme a Ventanilla Única y elaboración de Oficio de Imprudencia, detallando el o los requisitos faltantes, ilegibles o erróneos, para su entrega al Usuario y recaba acuse de recibo (Pasa al 9.1.6.1).</p> <p>9.1.8.5 Realiza el seguimiento del Oficio de Imprudencia, en cuanto al cumplimiento de los requisitos, detallados en el mismo, así como el control del plazo de cinco días hábiles otorgados.</p> <p>9.1.8.6 En caso de que Ventanilla Única no notifique el cumplimiento de los requisitos indicados en el oficio de Imprudencia, dentro del plazo en él señalado, notifica a Ventanilla Única la elaboración del oficio de Cancelación y adjunta documentación</p>	<p>Solicitud del Trámite.</p> <p>Documentos del usuario.</p> <p>Producto No-Conforme.</p> <p>Manual de Servicios al Público.</p> <p>Oficio de Imprudencia del Trámite.</p> <p>Acuse de recibo.</p>
----------	----------------------	--	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 23 de 36


		<p>completa propiedad del usuario, recopilando firma y hora de recibido.</p> <p>9.1.8.7 En caso de no encontrar errores técnicos o incongruencias de fondo, procede a la elaboración y envío del Documento Resolutorio a Ventanilla Única, anexando la documentación propia del usuario, los volantes de seguimiento 2 y 3, recabando acuse de recibo en el volante de seguimiento 2.</p>	
9	Ventanilla Única	<p>9.1.9.1 Recibe notificación para la elaboración del Oficio de Cancelación y documentación completa propiedad del Usuario, para su entrega, recabando nombre, firma, fecha y hora.</p> <p>9.1.9.2 Recibe notificación de Producto No-Conforme y de Notificación de Elaboración de Oficio de Imprudencia, para su entrega al usuario y recaba acuse de recibido.</p>	<p>Notificación de Oficio de Cancelación</p> <p>Notificación de Producto No-Conforme</p> <p>Oficio de Imprudencia del Trámite.</p> <p>Acuse de Recibo</p>
10	Usuario	<p>9.1.10.1 Recibe Oficio de Cancelación y documentación completa de su propiedad y firma acuse de recibo, anexando nombre, fecha y hora.</p> <p>9.1.10.2 Recibe notificación de Producto No-Conforme y Oficio de Imprudencia, anotando nombre, fecha y hora.</p>	<p>Oficio de Cancelación</p> <p>Acuse de Recibo</p> <p>Documentación Propiedad del Usuario</p> <p>Producto No-Conforme</p> <p>Oficio de Imprudencia del Trámite.</p>
11	Ventanilla Única	<p>9.1.11.1 Recibe documentos solicitados en el Oficio de Imprudencia en tiempo y envía al área correspondiente en un plazo máximo de un día hábil y recaba acuse de recibido del área correspondiente. (Pasa al 9.1.8.3).</p>	<p>Oficio de Imprudencia del Trámite.</p> <p>Documentación solicitada.</p> <p>Acuse de Recibo</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 24 de 36

12	Área correspondiente	9.1.12.1 Elabora y envía a Ventanilla Única el Documento Resolutorio y documentos propiedad del Usuario, recabando acuse de recibo en el volante de seguimiento 2.	Documento Resolutorio. Documentos propios del usuario. Acuse de Recibo Volante de Seguimiento 2 y 3.
13	Ventanilla Única	<p>9.1.13.1 Recibe Documento Resolutorio, verifica que corresponda a la modalidad del trámite solicitado y que contenga la(s) firma(s) de aprobación y/o autorización requeridas; así como los documentos propios del usuario y firma de recibido al área correspondiente en el volante de seguimiento 2.</p> <p>9.1.13.2 En caso de que el Documento Resolutorio y documentos propios del usuario no hayan sido entregados en tiempo y forma, levanta, registra y en su caso segrega PNC y notifica al área correspondiente para su corrección.</p> <p>Nota: Si el Producto No-Conforme obedece a una cuestión de tiempo, solo se registrará y notificará al área correspondiente. Si sólo se han omitido las firmas, no se segrega el documento, ya que se enviará al área correspondiente para su debida cumplimentación.</p> <p>9.1.13.3 Si el documento resolutorio es recibido en tiempo y forma, se procede (en su caso), al cálculo de pago de Derechos correspondiente, anotando en el Volante de Seguimiento 3, el monto a cubrir y se le notifica al usuario vía telefónica. La persona que realiza la notificación, anota en el Volante de Seguimiento 3, el nombre de la persona que recibió el mensaje y la fecha de la misma, así como el monto a cubrir por el pago de derechos correspondiente. Elabora y entrega ficha de concentración de fondos al usuario.</p>	Documento Resolutorio .Acuse de Recibo Documentos propios del usuario. Volante de Seguimiento 2 y 3. Producto No-Conforme. Catálogo de Derechos. Ficha de Concentración de Fondos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 25 de 36

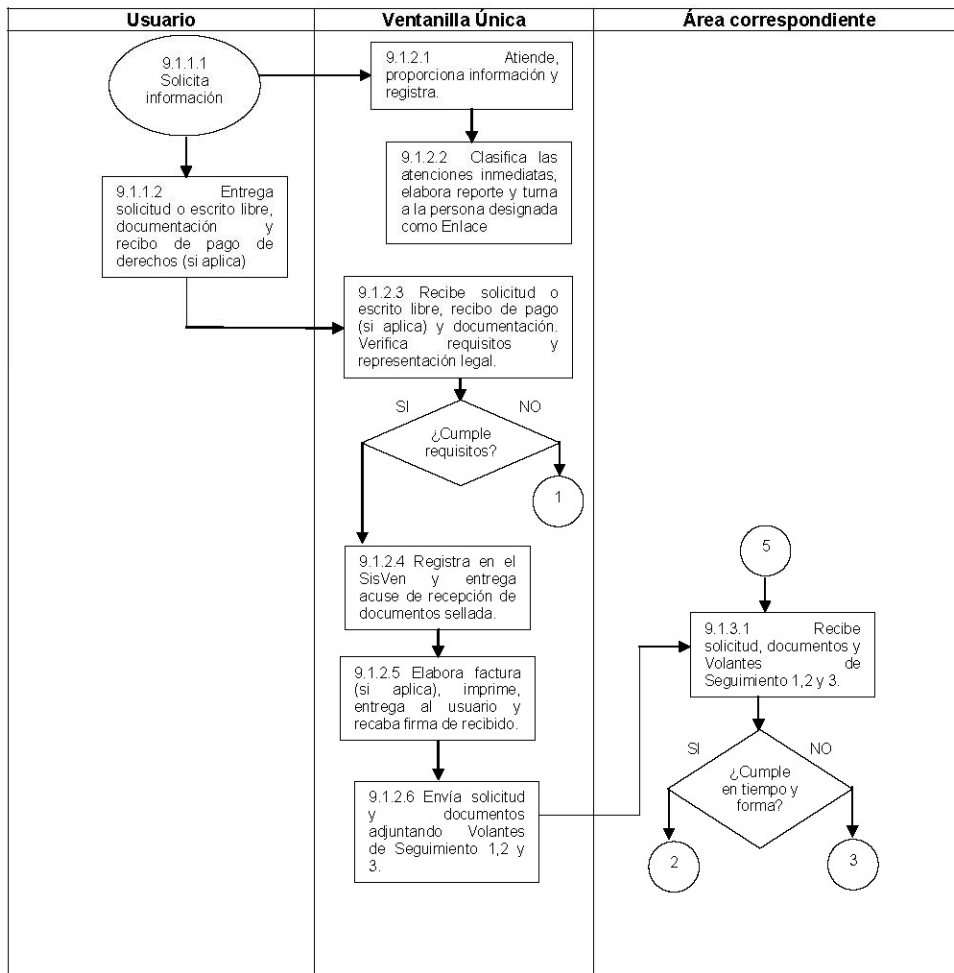
14	Área correspondiente	<p>9.1.14.1 Recibe notificación de Producto No-Conforme por entregar fuera de tiempo.</p> <p>9.1.14.2 Recibe notificación de Producto No-Conforme, por errores en el Documento Resolutorio, corrige y envía. (pasa al 9.1.13.3)</p>	<p>Producto No-Conforme.</p> <p>Documento Resolutorio.</p>
15	Usuario	<p>9.1.15.1 Recibe Documento Resolutorio, Encuesta de Satisfacción del Cliente, así como los documentos propios del usuario y firma de recibido.</p> <p>9.1.15.2 Recibe Ficha de Concentración de Fondos para realizar el pago respectivo en la Institución Bancaria.</p> <p>9.1.15.3 Entrega el recibo de pago de derechos, sellado por la Institución Bancaria correspondiente o en su defecto, comprobante de pago de derechos realizado vía Internet o por trámite en línea.</p>	<p>Documento Resolutorio</p> <p>Encuesta de Satisfacción del Cliente</p> <p>Documentos Propios del Usuario</p> <p>Acuse de Recibo</p> <p>Ficha de Concentración de Fondos.</p> <p>Recibo de pago de derechos sellado o comprobante de pago de derechos realizado vía Internet o por trámite en línea.</p>
16	Ventanilla Única	<p>9.1.16.1 Recibe y verifica que el recibo de pago de derechos, contenga el sello de pagado de la Institución Bancaria correspondiente, así como la referencia numérica y alfanumérica sean iguales a los de la ficha de concentración de fondos y que el pago corresponda al trámite solicitado.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de error de captura en las referencias numéricas y alfanuméricas por la Institución Bancaria correspondiente, o en el recibo de pago de derechos vía Internet o transferencia bancaria, solicita al interesado, acuda al Banco a corregir el error.</p> <p>9.1.16.2 Registra en el SisVen la fecha de pago que se indica en el recibo de pago de</p>	<p>Recibo de pago de derechos sellado por la Institución Bancaria.</p> <p>Ficha de Concentración de Fondos.</p> <p>Facturas.</p> <p>Volantes de Seguimiento 1 y 3</p> <p>Documento Resolutorio</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 26 de 36

		<p>derechos de la Institución Bancaria correspondiente.</p> <p>9.1.16.3 Se elaboran y sellan tres tantos de la factura en el SisVen, uno de ellos para su entrega al usuario, otro se envía al área correspondiente y se archiva el último en V.U.</p> <p>9.1.16.4 La persona encargada adjunta el Volante de Seguimiento 3 al Volante de Seguimiento 1 y los archiva, como evidencia de la conclusión del trámite.</p> <p>9.1.16.5 Entrega al usuario el Documento Resolutorio (pasa al 9.1.5.1).</p>	
--	--	--	--



9.2 Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

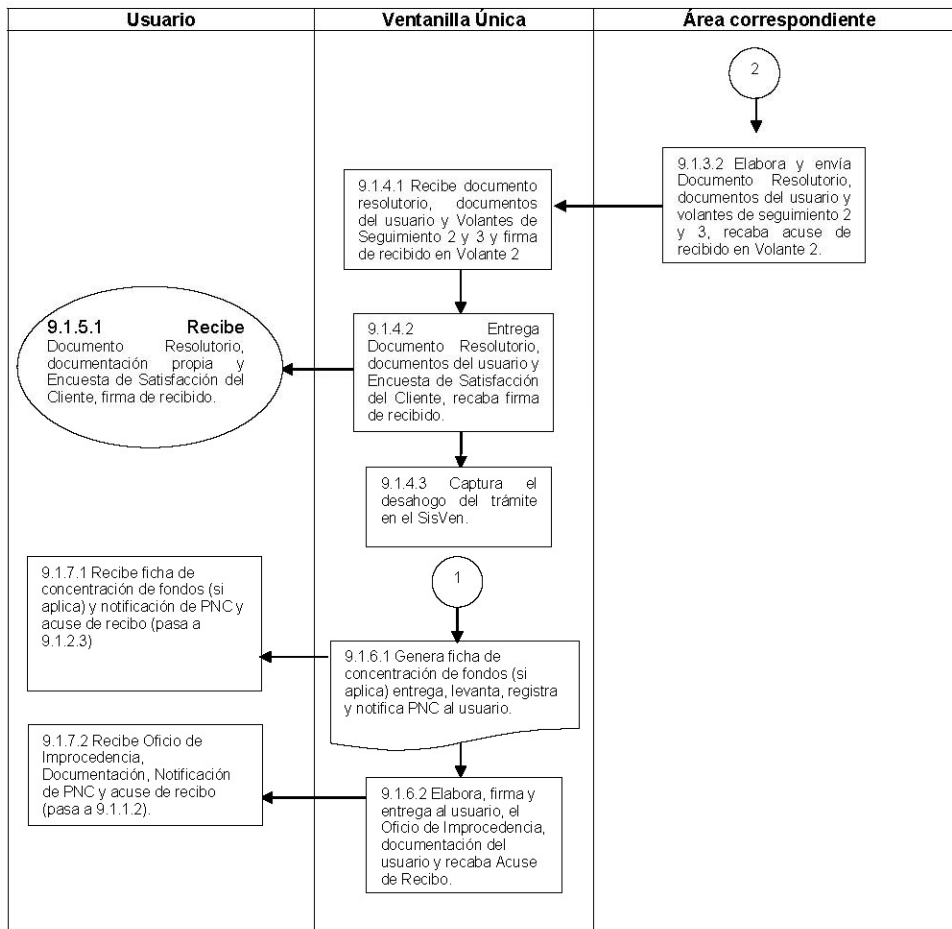
CÓDIGO: DGMM-PE-08

REVISIÓN: 0

FECHA:
Mayo de 2006

PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 28 de 36





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

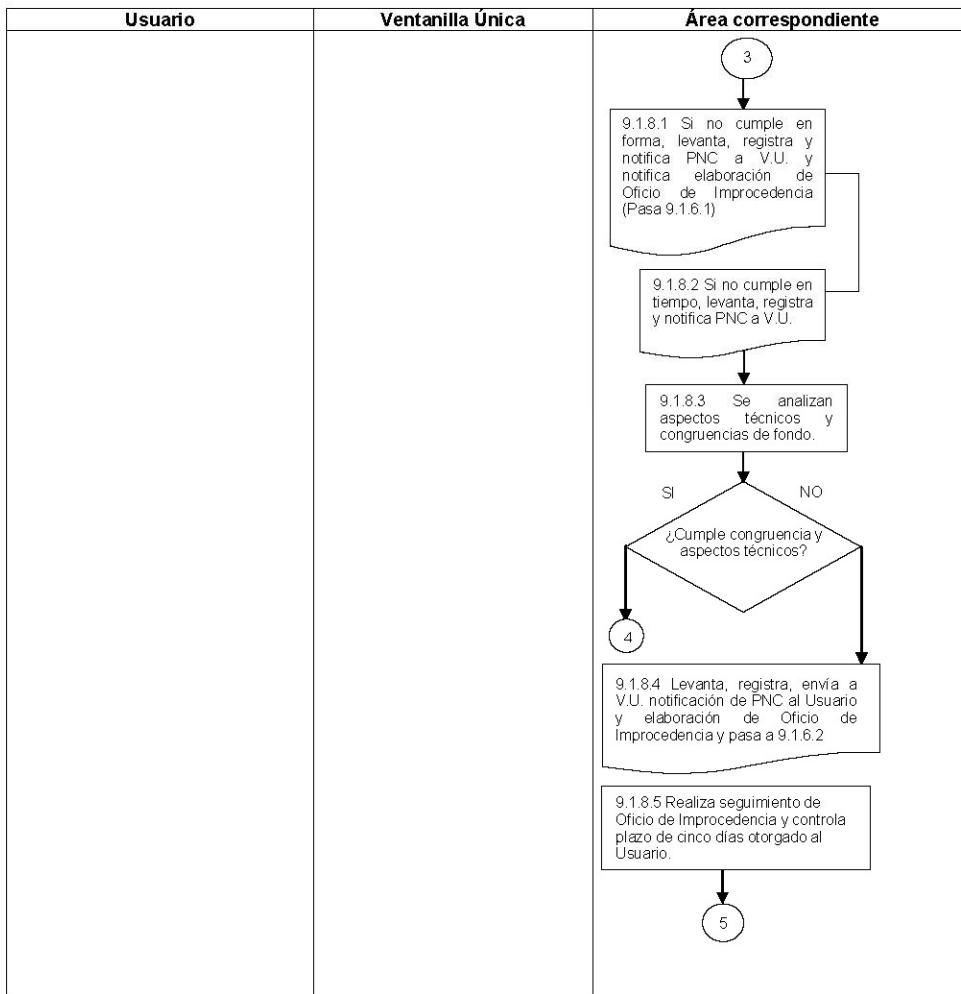
CÓDIGO: DGMM-PE-08

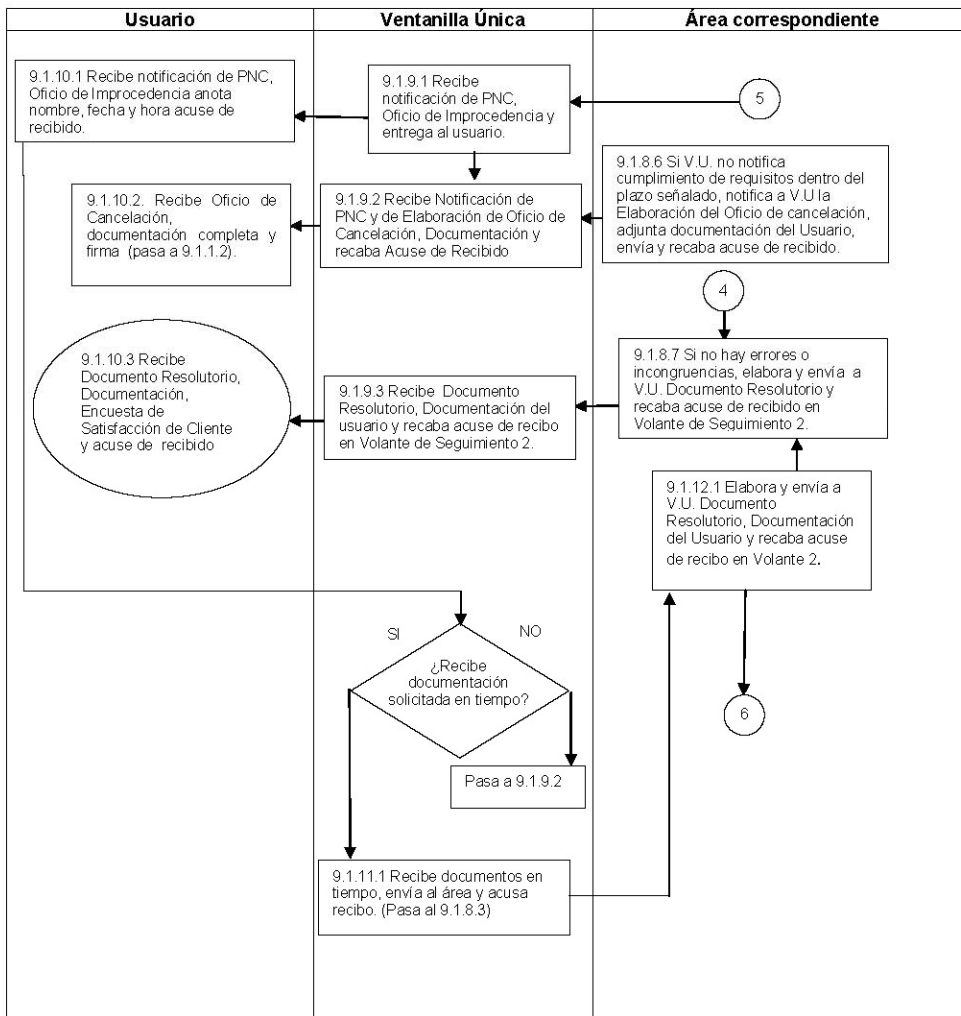
REVISIÓN: 0

FECHA: Mayo de 2006

PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 29 de 36







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

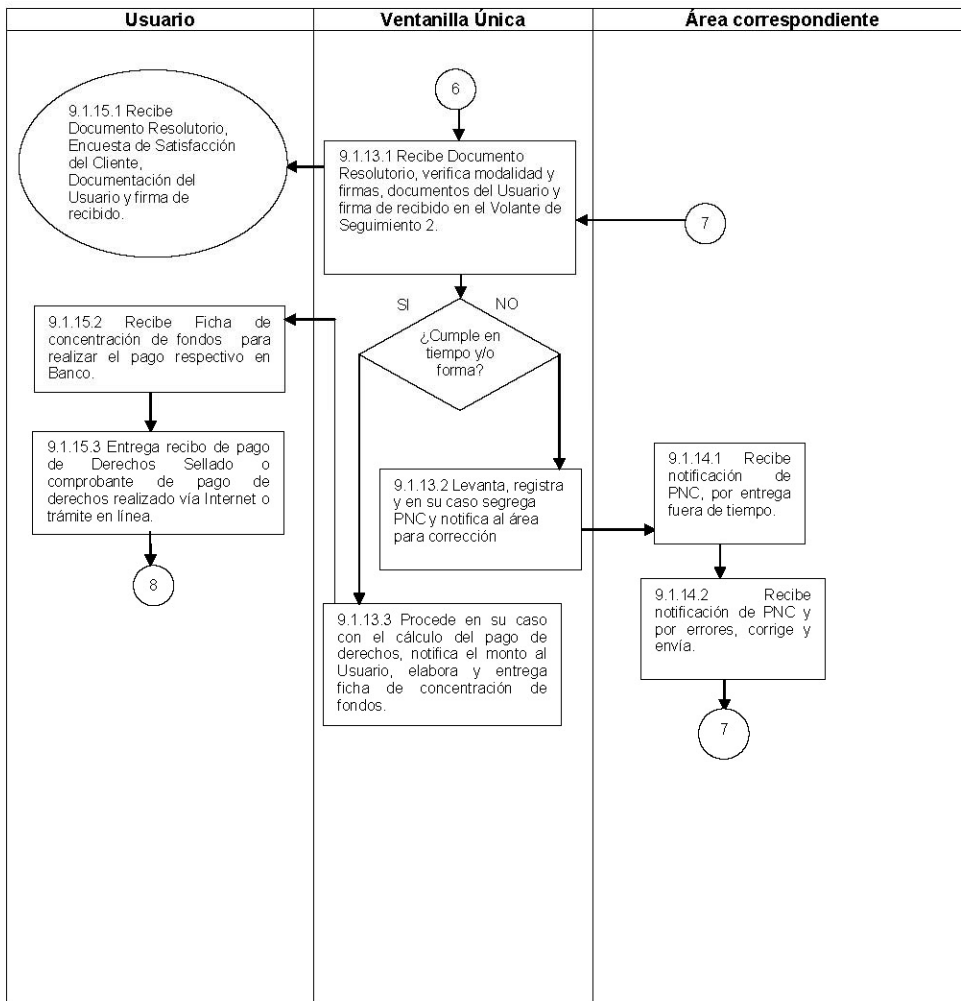
CÓDIGO: DGMM-PE-08

REVISIÓN: 0

FECHA:
Mayo de 2006

PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 31 de 36





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

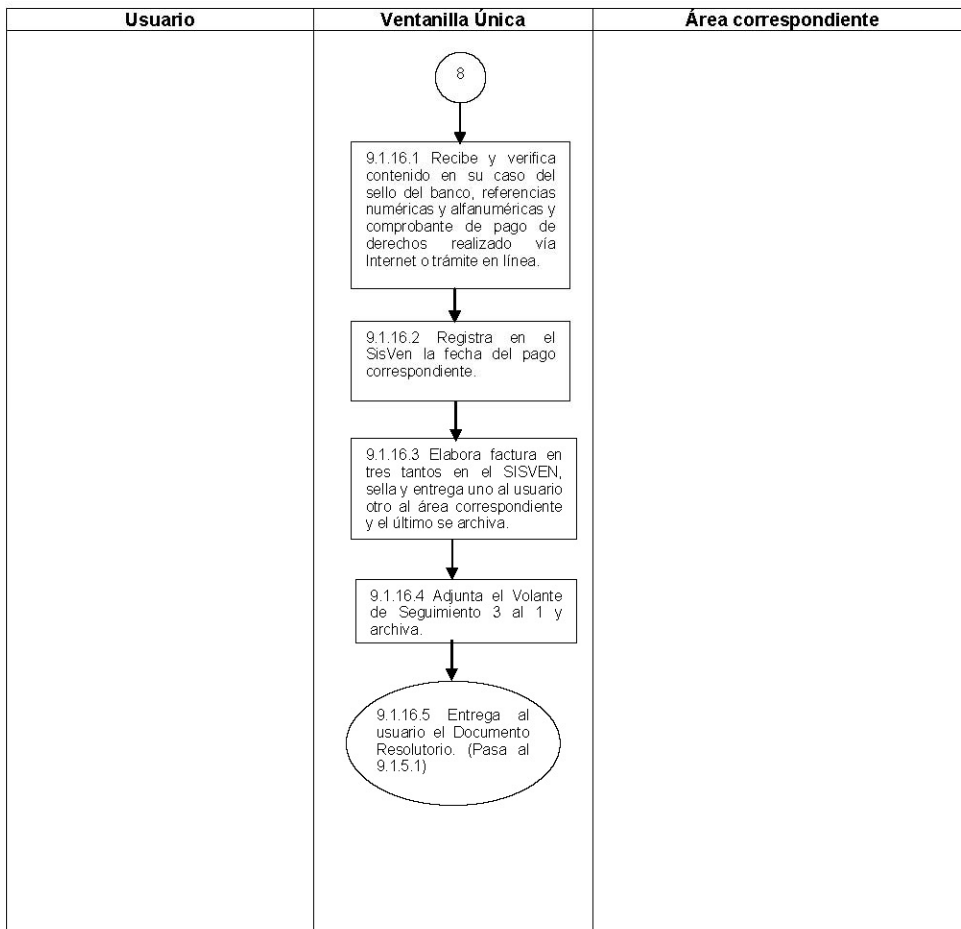
CÓDIGO: DGMM-PE-08


REVISIÓN: 0

FECHA:
Mayo de 2006

PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.

Página 32 de 36




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 33 de 36

10 Anexos.

Anexo No.	Descripción
1	Carta de Proceso.
2	Plan de Calidad.


11 Formatos.

Número	Descripción	Código
1	Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas.	SCT-FI-06-01
2	Plan de Acción de las SAC/P.	SCT-FI-06-04
3	Formato de Informe de Análisis de Datos.	SCT-FIT-03-01
4	Formato de Producto No-Conforme.	SCT-FI-05-01
5	Informe de Satisfacción del Cliente.	SCT-PI-08
6	Formato de Queja o Sugerencia	SCT-FI-13-01
7	Registro de Quejas	SCT-FI-13-02
8	Registro de Sugerencias	SCT-FI-13-03
9	Registro de Atenciones Inmediatas	SCT-FI-13-04
10	Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas.	SCT-FI-13-05
11	Volante de Seguimiento 1 (de turno para atención).	F-VU-01-V-A-1
12	Volante de Seguimiento 2 (de despacho de trámite).	F-VU-02-A-V-2
13	Volante de Seguimiento 3 (de conclusión de trámite).	F-VU-03-V-A-3
14	Plan de Acción para la Atención de Quejas y Sugerencias	S/C
15	Oficio de Improcedencia de Trámite.	S/C
16	Oficio de cancelación del Trámite.	S/C
17	Ficha de concentración de fondos.	S/C
18	Recibo de Pago de Derechos.	S/C
19	Factura.	S/C
20	Reporte de Facturas.	S/C

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
		REVISIÓN: 0
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	FECHA: Mayo de 2006
		Página 34 de 36

12 Registros.

Número	Descripción	Código	Responsable del Resguardo	Tiempo de retención
1	Registro de Producto No- Conforme	SCT- FI-05-01	Ventanilla Única	3 años
2	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva	SCT-FI-06-01	Administrador de Acciones Correctivas y/o Preventivas	3 años
3	Plan de Acción de las SAC/P	SCT-FI-06-04	Administrador de Acciones Correctivas y/o Preventivas	3 años
4	Formato del Informe de Análisis de Datos	SCT-FIT-03-01	Ventanilla Única	3 años
5	Satisfacción del Cliente	SCT-PI-08	Responsable del Área de Evaluación de Encuestas	3 años
6	Formato de Queja o Sugerencia	SCT-FI-13-01	Área o Persona Designada como Enlace	3 años
7	Registro de Quejas	SCT-FI-13-02	Área o Persona Designada como Enlace	3 años
8	Registro de Sugerencias	SCT-FI-13-03	Área o Persona Designada como Enlace	3 años
9	Registro de Atenciones Inmediatas	SCT-FI-13-04	Ventanilla Única	3 años
10	Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas.	SCT-FI-13-05	Área o Persona Designada como Enlace	3 años
11	Volante de Seguimiento 1	F-VU-01-V-A-1	Ventanilla Única.	5 años
12	Volante de Seguimiento 2	F-VU-02-A-V-2	Áreas correspondientes.	5 años
13	Volante de Seguimiento 3	F-VU-03-V-A-3	Ventanilla Única.	5 años
14	Oficio de Imprudencia de Trámite	S/C	De acuerdo al área responsable.	5 años


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0
		FECHA: Mayo de 2006
		Página 35 de 36

Número	Descripción	Código	Responsable del Resguardo	Tiempo de retención
15	Oficio de Cancelación de Trámite	S/C	Ventanilla Única.	5 años
16	Oficio de Pedimentos de Documentos.	S/C	Ventanilla Única.	5 años
17	Reporte mensual de facturas	S/C	Ventanilla Única.	5 años

13 Referencias.

Documentos Internos

Número	Nombre del documento	Código
1	Manual de Calidad.	SCT-MACAL
2	Procedimiento Institucional de Revisión por la Dirección.	SCT-PI-03
3	Procedimiento Institucional de Auditoría Interna.	SCT-IT-03-02
4	Procedimiento Institucional de Control de Documentos.	SCT-PI-03
5	Procedimiento Institucional de Control de Registros.	SCT-PI-04
6	Procedimiento Institucional de Producto No-Conforme.	SCT-PI-05
7	Procedimiento Institucional de Acciones Correctivas o Preventivas.	SCT-PI-06
8	Procedimiento Institucional de Mejora Continua.	SCT-PI-07
9	Procedimiento Institucional de Medición de Satisfacción del Cliente.	SCT-PI-08
10	Procedimiento Institucional de Comunicación con el Cliente en la Atención de Quejas, Sugerencias y Atenciones Inmediatas.	SCT-PI-13
11	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procesos y Procedimientos.	SCT-IT-03-01
12	Instrucción de Trabajo Institucional de Análisis de Datos.	SCT-IT-01-02
13	Manual de Servicios al Público.	S/C


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-08
	PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE TRÁMITES, SOLICITADOS EN OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE.	REVISIÓN: 0 FECHA: Mayo de 2006
		Página 36 de 36

Documentos Externos


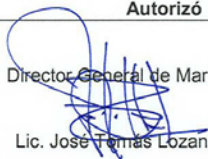
Número	Nombre del documento
1	Catálogo de Pago de Derechos emitido por la DGPOP.
2	Ley Federal de Derechos.
3	Ley de la Administración Pública Federal.
4	Trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites.
5	Trámites inscritos en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
6	Guía para Cartas Compromiso al Ciudadano.
7	Norma ISO 9001:2000.

14 Control de Cambios.

Fecha de Modificación	No. de Revisión	Motivo de Cambio
Mayo del 2006.	0	Implementación en el SGC.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 1 de 26

CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE

Revisó	Autorizó
 Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante. Cap. Alt. Teodoro J. Mariscal Espinosa	 Director General de Marina Mercante. Lic. José Tomás Lozano y Pardiniás.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 2 de 26

2.- Carta de Proceso


Nombre del Proceso:	Certificados de Competencia y Competencia Especial Tramitados en las Oficinas Centrales de la Dirección General de Marina Mercante.
Dueño del Proceso:	Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante.
Propósito:	Otorgar al personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares) el documento oficial que acredite su competencia para desempeñar un cargo determinado a bordo de las embarcaciones mercantes.
Clientes Internos:	Ventanilla Única de la Dirección General de Marina Mercante.
Clientes Externos:	Personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares). Empresas Navieras. Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional (FIDENA). Capitanías de Puerto.
Proveedores:	Capitanías de Puerto. FIDENA. Personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares).
Producto(s) o servicio(s) que genera:	Certificados de Competencia o Competencia Especial, los cuales incluyen vigencia y categoría a ejercer.
Requerimientos o expectativas de los clientes del proceso respecto al producto o servicio:	Atención amable y eficaz. Obtención del Certificado que acredite su capacidad para ejercer su profesión a bordo de las embarcaciones mercantes. Dentro del tiempo establecido y sin errores.
Actividad Inicial del proceso:	Solicitud en Ventanilla Única del trámite de la modalidad correspondiente y entrega completa de documentos.
Actividad Final del proceso:	Entrega de: <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de Competencia o Competencia Especial. • Oficio de Cancelación del Trámite, (si el usuario no entrega lo solicitado después de los cinco días establecidos).
Productos:	Característica del Producto:
Certificado de Competencia	Documento oficial firmado por el Director General de Marina Mercante

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 3 de 26


o Competencia Especial.	entregado: <ul style="list-style-type: none"> • A tiempo. • Sin errores.
Oficio de Improcedencia del Trámite.	Documento oficial en el que se le comunica al usuario la improcedencia del trámite por incumplimiento en algún o algunos requisitos ya sea de fondo o de forma, firmado por la persona encargada de Ventanilla Única, otorgándole al usuario cinco días hábiles para la entrega de lo solicitado. Este Oficio se elabora, entre otros motivos de improcedencia por: <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de algún (os) requisito (s) faltante (s). • La ilegibilidad de la documentación. • El incumplimiento de los requisitos señalados en COFEMER y en el Manual de Servicios al Público. • La falta de algún requisito de fondo.
Oficio de Cancelación de Trámite.	Documento oficial firmado por la persona encargada de Ventanilla Única, en el que se le comunica al usuario la cancelación del trámite por caducidad, debido al incumplimiento en la entrega de lo solicitado dentro de los cinco días establecidos.
Entradas:	Características de las Entradas:
Solicitud de Trámite de acuerdo a la modalidad correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Bien requisitada. • Documentación completa conforme a lo señalado en COFEMER y el Manual de Servicios al Público. • Completa, legible y clara.
Normatividad aplicable al proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley y Reglamento de la Ley de Navegación. • Reglamento para la Formación y Capacitación de los Tripulantes de la Marina Mercante Nacional y para la Expedición de Títulos, Certificados, Libretas de Mar y de Identidad Marítima / 82. • Convenio STCW/78 - 95. • Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos ISO 9001:2000.
Variables de control:	
Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.	
Elaboración de:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 4 de 26

Certificado de Competencia.	Tiempo de respuesta = 4 días hábiles
Certificado de Competencia Especial.	Tiempo de respuesta = 4 días hábiles
Elabora Oficio de notificación de PNC, pasa a firma y envía.	Tiempo de respuesta = inmediata
Requisita formato de Oficio de Improcedencia y envía a Ventanilla Única, para su entrega al usuario por carencia, ilegibilidad y/o incongruencia en la documentación, conforme a lo señalado en COFEMER y en el Manual de Servicios al Público.	Tiempo de respuesta = inmediata
Elabora notificación, para la elaboración del Oficio de cancelación y envía.	Tiempo de respuesta = inmediata, después de vencido el plazo otorgado al Usuario, en el Oficio de Improcedencia.
Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante:	
Revisa y rubrica.	
Certificado de Competencia.	Tiempo de respuesta = 2 días hábiles
Certificado de Competencia Especial.	Tiempo de respuesta = 2 días hábiles
Registra, segrega y firma Oficio de Notificación de PNC.	Tiempo de respuesta = inmediata
Envío de Certificados a Oficialía de Partes para su envío a Capitanías de Puerto.	Tiempo de respuesta = 1 día hábil, después de haber revisado y rubricado.
Envío de Certificados a Ventanilla Única para entrega al usuario.	Tiempo de respuesta = 1 día hábil, después de haber revisado y rubricado.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 5 de 26

Subdirección de Navegación		
Firma de Certificados. Nota: Sólo por ausencia del Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante	Tiempo de respuesta = 2 días hábiles	
	Total = 10 días hábiles	
	<u>Nota:</u> Los cinco días otorgados al usuario para el debido cumplimiento de requisitos faltantes, no se considerarán para efectos del tiempo de entrega del producto.	
Puntos de inspección:		
Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial:	Recibe documentación verificando que ésta cumpla en tiempo y forma y analiza la congruencia entre los documentos recibidos, con la modalidad del trámite solicitado, así como su contenido técnico.	
Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante:	Verifica que en los Certificados de Competencia y Competencia Especial no existan inconsistencias o irregularidades para su expedición.	
Ventanilla Única:	Recibe y verifica que el documento resolutorio, se haya entregado en tiempo y forma.	
Metas de desempeño:		
Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante:	Entregar los Certificados de Competencia o Competencia Especial: <ul style="list-style-type: none"> • En un máximo de 10 días hábiles. • Firmado y sin errores. 	
Indicadores de desempeño		
Nombre del (de los) indicador (es):	Unidad de Medida:	Periodicidad
Satisfacción del cliente	%	Mensual
Eficacia: Entrega de Certificados en un máximo de 10 días hábiles.	%	Mensual

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1 FECHA: Julio del 2006 Página 6 de 26

Fórmula:	
Satisfacción del Cliente:	Media aritmética (Id) = Suma del valor de los criterios (t) desde que (i) vale uno hasta seis, entre el número de criterios (n). Donde: Id es el indicador de la Satisfacción del Cliente. $\bar{Id} = \frac{\sum_{i=1}^6 t_i}{n}$
Eficacia:	$\frac{\text{No. de Certificados entregados en tiempo y forma}}{\text{No. de Solicitudes de Certificados recibidas debidamente requisitadas}} \times 100 = \text{XX\%}$
Responsables de obtener información:	<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla Única. • Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial. • Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante. •
Registros de calidad:	Formato para la Evaluación de la Encuesta General de la Satisfacción del Cliente. Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia (expedición y renovación). Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia (expedición o actualización). Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia Especial. Volantes de Seguimiento 1,2 y 3. Oficio de Cancelación del Trámite. Oficio de Improcedencia del Trámite.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 7 de 26

3. Plan de Calidad

Procedimientos e Instructivos de Trabajo de Calidad relacionados	Registros de Calidad Relacionados	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Criterio de Aceptación	Responsable
Procedimiento de Producto No Conforme.	Registro de Producto No Conforme.		Recepción y revisión de solicitud de seguimiento y documentación. No: Levantamiento, elaboración y notificación de PNC. Requisita formato de Oficio de Improcedencia y envía a V.U. No: Levanta PNC y Requisita formato de Oficio de Improcedencia y envía a V.U. Da seguimiento al plazo establecido en el Oficio de Improcedencia, si exceden los 5 días elabora Oficio de Notificación de Cancelación de Trámite, adjunta documentación y envía a V.U.	En tiempo y forma. Legibles, congruentes y bien requisitados.	Jefe de Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 8 de 26

Procedimientos e Instructivos de Trabajo de Calidad relacionados	Registros de Calidad Relacionados	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Criterio de Aceptación	Responsable
Procedimiento de Producto No Conforme. SCT-PI-05.	Registro de Producto No Conforme. SCT-FI-05-01.	<pre> graph TD 1((1)) --> 2[9.1.1.4 Levanta PNC a V.U., elabora Oficio de Notificación y turna al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval para registro, firma y envío,] 2 --> 3[9.1.1.5 Analiza los datos] 3 --> D{¿Documentos correctos?} D -- Si --> 4[9.1.1.6 Levanta PNC, elabora Oficio de Notificación y turna al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval para firma y envío a V.U., adjuntando Oficio de Improcedencia y da seguimiento.] D -- No --> 3 4 --> 4((4)) </pre>	<p>No: Levantamiento de PNC. Elaboración de Oficio de Notificación. Turna al Jefe.</p> <p>Si: Análisis de los datos consignados en el expediente.</p> <p>No: Levantamiento de PNC. Elaboración de Oficio de Notificación. Turna al Jefe. Adjunta Oficio de Improcedencia y da seguimiento.</p>	En tiempo y forma. Legibles, congruentes y bien requisitados.	Jefe de Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 9 de 26

Procedimientos e Instructivos de Trabajo de Calidad relacionados	Registros de Calidad Relacionados	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Criterio de Aceptación	Responsable
Procedimiento de Producto No Conforme. SCT-PI-05.	Registro de Producto No Conforme. SCT-FI-05-01.		Si: Captura de datos del usuario y del trámite. Elaboración de Certificado y Relación. Envío a revisión y rúbrica.	En tiempo y forma. Legibles, congruentes y bien requisitados.	Jefe de Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.
Procedimiento de Producto No Conforme. SCT-PI-05.	Registro de Producto No Conforme. SCT-FI-05-01.		Recepción y revisión de Certificado y Relación.	En tiempo y forma. Legibles, congruentes y bien requisitados. No: Levantamiento, segregación, registro y notificación de PNC. Si: Rúbrica y envío de Certificado y Relación a firma.	Departamento de Certificación de Personal Naval

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 10 de 26

Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Método de Revisión
Departamento de Certificación (1).	Equipos: Computadoras. Impresoras B/N y Color. Máquina de escribir. Teléfono. Fax. Mobiliario: Mobiliario y equipo de oficina.	De acuerdo al presupuesto autorizado.	Software: Office. Access. Comunicación: Correo electrónico Internet. Intranet.	Auditoría de mantenimiento por compañía certificadora (semestral). Auditorías internas y auditorías cruzadas (dos al año como mínimo). Revisión por la Dirección (semestral). Reuniones del Comité de Calidad. Reuniones de Círculos de Calidad (variable).
Jefe del Departamento de Certificación. Personal operativo (6).	Equipos: Computadoras. Impresoras B/N y Color. Máquina de escribir. Teléfono. Fax. Mobiliario: Mobiliario y equipo de oficina.	De acuerdo al presupuesto autorizado.	Software: Office. Access. Comunicación: Correo electrónico Internet. Intranet.	Auditoría de mantenimiento por compañía certificadora (semestral). Auditorías internas y auditorías cruzadas (dos al año como mínimo). Revisión por la Dirección (semestral). Reuniones del Comité de Calidad. Reuniones de Círculos de Calidad (variable).

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 11 de 26

4. Alcance

Elaborar y entregar en tiempo, fondo y forma los Certificados de Competencia y Competencia Especial, diseñar los mecanismos necesarios que permitan superar las expectativas del usuario, la reducción de los pasos en el proceso así como en los tiempos de respuesta, a través del trabajo en equipo y la mejora continua.

5. Objetivo

Otorgar el Certificado de Competencia o Competencia Especial al personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares), que sean mexicanos por nacimiento, y que efectúen su solicitud en las oficinas centrales de la DGMM; acreditando contar con los conocimientos necesarios para desempeñar un cargo determinado a bordo de las embarcaciones mercantes, atendiendo la modalidad de navegación que realicen.

NOTA: Se excluye la certificación de la modalidad de Pilotos de Puerto, ya que la misma es otorgada por la Subdirección de Navegación de la DGMM.

6. Responsabilidades

Director General:

- Verificar que se dé cumplimiento al Proceso.
- Autorizar con su firma el Certificado de la modalidad que corresponda, de acuerdo a la solicitud presentada por los usuarios.

Director General Adjunto:

- Coordinar para que éste Procedimiento se implemente, y se realice su seguimiento y control.

Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante:

- Revisar que éste procedimiento se aplique en todo momento.
- Revisar que en el Certificado no existan omisiones, inconsistencias o irregularidades.
- Rubricar el Certificado y pasarlo a firma al Director General.
- Firmar los Oficios de notificación de elaboración del Oficio de cancelación del Trámite.
- Firmar la notificación de elaboración de los Oficios de Improcedencia del Trámite, requisitos.
- Registrar los Productos No- Conformes.
- Aprobar el Informe de acuerdo al IT de Análisis de Datos.
- Aprobar el Informe de acuerdo al Procedimiento Institucional de Satisfacción del Cliente.
- Controlar los Registros de su Proceso.
- Proponer las mejoras continuas del proceso al Comité de Calidad.
- Levantar, segregar documentación, registrar y notificar los Productos No – Conformes.
- Levantar y/o atender las Acciones Correctivas y Preventivas asignadas, así como realizar el Plan de Acción que corresponda.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 12 de 26

- Efectuar con su personal los Círculos de Calidad.
- Efectuar con su personal las reuniones para identificar la mejora Continua de su Proceso.

Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial:

- Recibir y verificar que los documentos que envía Ventanilla Única, cumplan en tiempo y forma.
- Analizar que los documentos cumplan con los requisitos necesarios para la expedición del trámite correspondiente.
- Elaborar los Certificados solicitados y presentarlos a rúbrica del Jefe del Departamento.
- Elaborar Oficio de envío a la Capitanía correspondiente, o a Ventanilla Única para la entrega del Certificado al usuario y acuse de recibo.
- Llevar el seguimiento del calendario para el cumplimiento o no, del Oficio de Improcedencia.
- Elaborar notificación de elaboración del Oficio de cancelación del Trámite.
- Requisitar y enviar los Oficios de Improcedencia del Trámite.
- Levantar Productos No – Conformes
- Levantar y/o atender las Acciones Correctivas y Preventivas asignadas, así como realizar el Plan de Acción que corresponda.
- Elaborar y presentar el Informe de acuerdo al IT de Análisis de Datos, para la Revisión por la Dirección.
- Registra y presenta el Informe de Evaluación de Encuesta General de Satisfacción del Cliente para la Revisión por la Dirección.
- Asistir y participar en los Círculos de Calidad de su área.
- Proponer las mejoras continuas del proceso.

Ventanilla Única:

- Recibir y revisar que la documentación que presente el usuario, corresponda a los requisitos de la modalidad del trámite solicitado.
- Elaborar y Registrar los Productos No- Conformes.
- Elaborar y/o entregar Oficio de Improcedencia del Trámite.
- Elaborar y entregar Oficio de Cancelación del Trámite.
- Enviar la documentación -una vez revisada que cumpla con los requisitos establecidos para la modalidad del trámite solicitado- al área correspondiente en un plazo máximo de un día hábil.
- Entregar formato de encuesta y remitir al Departamento de Estadística para su evaluación e Informe correspondiente.
- Entregar el Certificado de Competencia o Competencia Especial, recopilando acuse de recibo.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 13 de 26

7. Definiciones

Buques Especializados:	Buques Tanque o de Transbordo rodado.
Categoría:	Clasificación de los cargos para la expedición de Certificados.
Certificado de Competencia:	Documento que otorga la DGMM de la SCT, al personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares), que por su nivel de competencia, acredite su desempeño al cargo.
Certificado de Competencia Especial:	Documento que otorga la DGMM de la SCT, al personal de la Marina Mercante, (egresados de las Escuelas Náuticas o Institutos Educativos Particulares), en el que se acredita la capacitación y el alcance de la norma de competencia exigida, emanada de la OMI.
Constancia de Evaluación de la Competencia:	Documento expedido por una Institución educativa aprobada y autorizada por la SCT, para llevar a cabo la evaluación de la competencia mediante métodos de demostración de la misma, basada en las directrices aprobadas por la OMI.
Curso de Básico de Seguridad:	Estipulado por el Convenio STCW/95 para la Capacitación en Materia de Seguridad.
Curso de Familiarización e Iniciación:	Tiene por objeto capacitar antes de que se le asignen tareas a bordo a todas las personas empleadas o contratadas en una buque de navegación marítima que no sean pasajeros relativas a las funciones de emergencia, así como la suficiente información, instrucción y orientación sobre dichas tareas.
Curso de Familiarización en Buques Especializados:	Tiene por objeto familiarizar al interesado sobre la operación de los Buques Tanque y Transbordo rodado.
Curso de Categorías:	Tiene por objeto familiarizar al interesado en las actividades a desarrollar acorde a su especialidad.
Personal Subalterno de la Marina Mercante:	El que desempeña un cargo en el nivel de apoyo en embarcaciones mayores a 500 unidades de arqueo bruto, embarcaciones especializadas o en navegación de altura.
Sector Pesquero:	El que realiza navegación con el objeto de realizar actividades de captura de especies marinas y se encuentra reconocido como pescador por la Autoridad Competente en materia de pesca.
Sector Turístico:	El que realiza navegación con el objeto de brindar a

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 14 de 26

terceros servicios de esparcimiento y recreación que pueden incluir servicios complementarios.

STCW 1978 / 1995:

Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar 1978 / 1995 (Standard Training Certification Watchkeeping 1978 / 1995).

Oficio de Cancelación del Trámite:

Documento oficial expedido por la persona encargada de Ventanilla Única, mediante el cual se le hace saber al usuario que su trámite ha sido cancelado por efecto de caducidad, debido al hecho de no entregar los requisitos detallados en el mismo, dentro de los cinco días hábiles señalados en el Oficio de Improcedencia, para su presentación.

Oficio de Improcedencia del Trámite:

Documento Oficial en el que se le comunica al usuario la improcedencia del trámite por incumplimiento en algún o algunos requisitos ya sea de fondo o de forma, firmado por el Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante o por la persona encargada de Ventanilla Única, otorgándole al usuario cinco días hábiles para la entrega de lo solicitado. Este Oficio señala entre otros motivos de improcedencia:

- La identificación del requisito faltante.
- La ilegibilidad de la documentación.
- El incumplimiento de los requisitos señalados en COFEMER y en el Manual de Servicios al Público.

Así como la incongruencia, error u omisión de algún requisito de fondo.

Tiempo de Embarque:

Periodo durante el cual el personal de la Marina Mercante presta los servicios propios de su categoría a bordo de una embarcación en servicio activo.

Volante de Seguimiento:

Documento en el cual se identifican:

- Los documentos que entrega el usuario de acuerdo a los requisitos de la modalidad correspondiente.
- El nombre, fecha, hora y firma de la persona que recibe, revisa y registra los documentos y el trámite en Ventanilla Única.
- El nombre, fecha, hora y firma de la persona que recibe la documentación en el área correspondiente.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 15 de 26

- El nombre, fecha, hora y firma de la persona que recibe en Ventanilla Única la documentación y el Certificado de Competencia, del área correspondiente.
- El nombre, fecha, hora y firma de la persona que recibe el Certificado de Competencia correspondiente.

8. Infraestructura y Ambiente de Trabajo


Para cumplir con el proceso la DGMM, designará al personal, así como los espacios de oficina, escritorios, sillas, teléfonos, equipo de cómputo (hardware y software) y todo lo necesario para cumplir con los requisitos de Calidad del Producto.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 16 de 26

9. Método de Trabajo

9.1 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial	<p>9.1.1.1 Recibe de Ventanilla Única la Solicitud de tramite, Volante de Seguimiento 1, 2 y 3 quedándose con el 2 y 3 y firmando de recibido en el volante 1 y documentación anexa, revisa fecha de recepción y congruencia del contenido del volante con la documentación correspondiente.</p> <p>9.1.1.2 En caso de incumplimiento por forma, levanta un Producto No Conforme (PNC), imputable a Ventanilla Única (V.U.) y elabora Oficio de Notificación. Envía al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval, para que proceda a su registro, firma y envía a V.U.; adjuntando Oficio de Improcedencia, detallando el o los requisitos faltantes, ilegibles o erróneos y recabando acuse de recibido para su entrega al usuario y da seguimiento.</p> <p>9.1.1.3 En caso de incumplimiento por tiempo, levanta un Producto No Conforme, imputable a Ventanilla Única y elabora Oficio de Notificación. Envía al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval, para que proceda a su registro, firma y envío a V.U.</p> <p>9.1.1.4 En caso de que no se reciba lo solicitado en el Oficio de Improcedencia, dentro del plazo otorgado al usuario, notifica y envía a V.U. la elaboración del Oficio de Cancelación del trámite, adjuntando documentación del usuario y recabando hora, fecha y firma de recibido.</p> <p>9.1.1.5 En caso de cumplimiento, analiza los datos consignados en el expediente.</p> <p>9.1.1.6 Si en el análisis efectuado encuentra entre otros carencia, ilegibilidad e incongruencia en la documentación, conforme a lo señalado en COFEMER y el Manual de Servicios al Público, levanta un Producto No Conforme, elabora Oficio de Notificación y tuma para firma del Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval, para su envío a V.U., adjuntando el Oficio de Improcedencia del trámite, debidamente requisitado y da seguimiento.</p> <p>9.1.1.7 En caso de que no se reciba lo solicitado en el Oficio de Improcedencia con motivo del análisis técnico, dentro del</p>	<p>Solicitud de tramite.</p> <p>Volante de Seguimiento 1, 2 y 3.</p> <p>Documentación anexa</p> <p>Producto No Conforme.</p> <p>Oficio de Notificación</p> <p>Producto No Conforme.</p> <p>Oficio de Improcedencia</p> <p>Notificación de elaboración de Oficio de Cancelación</p> <p>Manual de Servicios al Público.</p> <p>Certificado y Relación.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 17 de 26

		plazo otorgado al usuario. Pasa al 9.1.1.4.	
		9.1.1.8 En caso de cumplimiento con los requisitos, se capturan los datos del usuario y del trámite en el sistema; se elabora Certificado y Relación. Envía para revisión y rúbrica al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval.	
2	Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval.	<p>9.1.2.1 Recibe, registra y firma Producto No Conforme por incumplimiento de forma, Oficio de Notificación y lo envía a Ventanilla Única adjuntando Oficio de Improcedencia.</p> <p>9.1.2.2 Recibe, registra y firma Producto No Conforme por incumplimiento de tiempo, Oficio de Notificación y lo envía a Ventanilla Única.</p> <p>9.1.2.3 Recibe un Producto No Conforme por incumplimiento en el análisis de los datos consignados en el expediente, y Oficio de Notificación y envía a V.U., adjuntando el Oficio de Improcedencia.</p> <p>9.1.2.4 Recibe Certificado y Relación para revisión.</p> <p>9.1.2.5 En caso que el Certificado presente omisiones, errores o incongruencias, levanta, segrega, registra y notifica Producto No Conforme al Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.</p> <p>9.1.2.6 En caso de cumplimiento, rúbrica el Certificado y Relación y envía a la Dirección General, para su firma.</p>	<p>Producto No Conforme.</p> <p>Oficio de Notificación</p> <p>Oficio de Improcedencia del Trámite</p> <p>Certificado y Relación.</p>
3	Ventanilla Única	<p>9.1.3.1 Recibe el Oficio de Notificación de Producto No Conforme por incumplimiento de forma y Oficio de Improcedencia debidamente requisitado, firma y entrega al usuario recabando acuse de recibido.</p> <p>9.1.3.2 Recibe el Oficio de Notificación de Producto No Conforme por incumplimiento de tiempo.</p> <p>9.1.3.4 Recibe notificación de elaboración de Oficio de Cancelación y documentación propia del usuario</p> <p>9.1.3.5 Elabora Oficio de Cancelación de Trámite y entrega al usuario adjuntando documentación y recabando hora, fecha y firma.</p> <p>9.1.3.6 Recibe notificación de Producto No Conforme imputable al usuario por motivo del análisis técnico realizado y el Oficio de Improcedencia del Trámite, debidamente</p>	<p>Oficio de Notificación de Producto No Conforme.</p> <p>Oficio de Improcedencia.</p> <p>Notificación de elaboración de Oficio de Cancelación</p> <p>Oficio de Cancelación de Trámite.</p> <p>Documentación</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 18 de 26

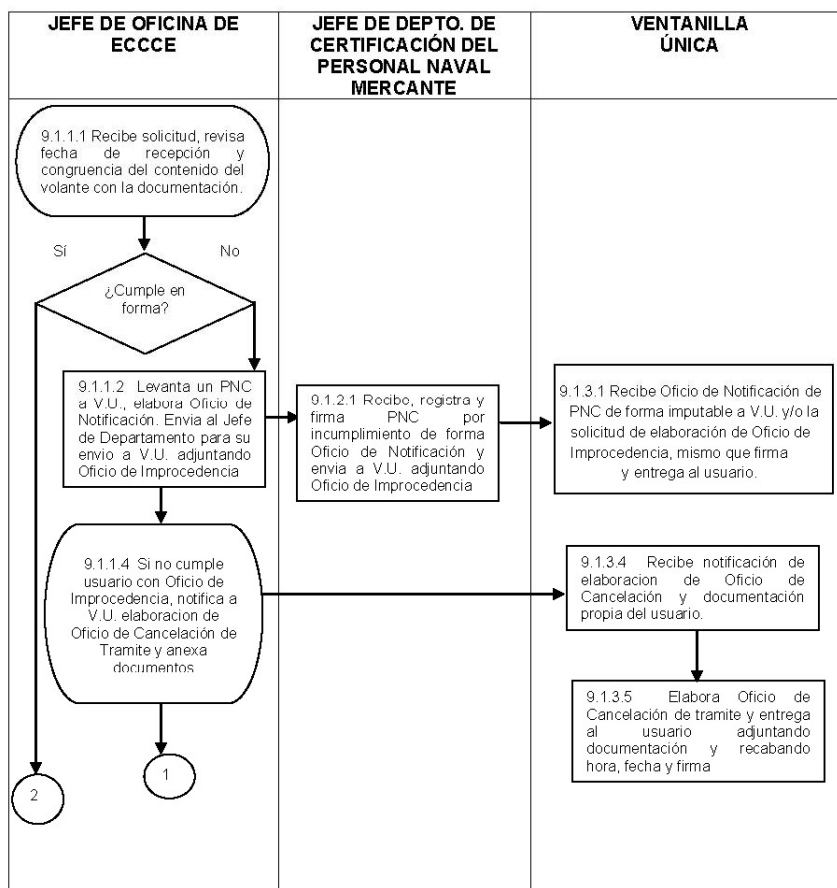
		requisitado, para su firma y entrega al usuario.	
4	Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial	9.1.4.1 Recibe Oficio de Notificación de Producto No Conforme, rehace el documento y lo envía al Jefe de Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante. Pasa a 9.1.2.4	Oficio de Notificación de Producto No Conforme.
5	Dirección General.	9.1.5.1 Recibe el Certificado rubricado y relación para firma, lo turna al Jefe del Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante para el envío correspondiente.	Certificado rubricado. Relación.
6	Jefe del Departamento de Certificación del Personal Naval Mercante.	9.1.6.1 Recibe el Certificado rubricado y firmado al igual que la Relación correspondiente y Oficio de Remisión, mismos que turna a la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial, para su envío a Ventanilla Única o a Oficialía de Partes.	Certificado rubricado y firmado. Relación. Oficio de Remisión.
7	Jefe de Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.	9.1.7.1 Recibe el Certificado firmado, Relación correspondiente y Oficio de Remisión. 9.1.7.2 Envía a V.U. el Certificado firmado anexando Oficio de Remisión, documentación correspondiente, volantes de seguimiento 2 y 3 recabando acuse de recibido en el volante de seguimiento 2 9.1.7.3 Envía a Oficialía de Partes, el documento resolutorio y documentación correspondiente, recabando firma de recibido en el volante respectivo.	Certificado rubricado y firmado. Relación. Oficio de Remisión. Volantes de Seguimiento 2 y 3. Documentación
8	Ventanilla única	9.1.8.1 Recibe Certificado firmado, Oficio de Remisión, documentación correspondiente y firma de recibido en el volante 2 y quedándose con el 3. 9.1.8.2 Si el Certificado es recibido en tiempo y forma se da el seguimiento correspondiente 9.1.8.3 Si el Certificado no es recibido en tiempo y forma levanta, registra y en su caso segrega PNC al Jefe de la Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial.	Certificado Volantes de Seguimiento 2 y 3. Producto No Conforme

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 19 de 26

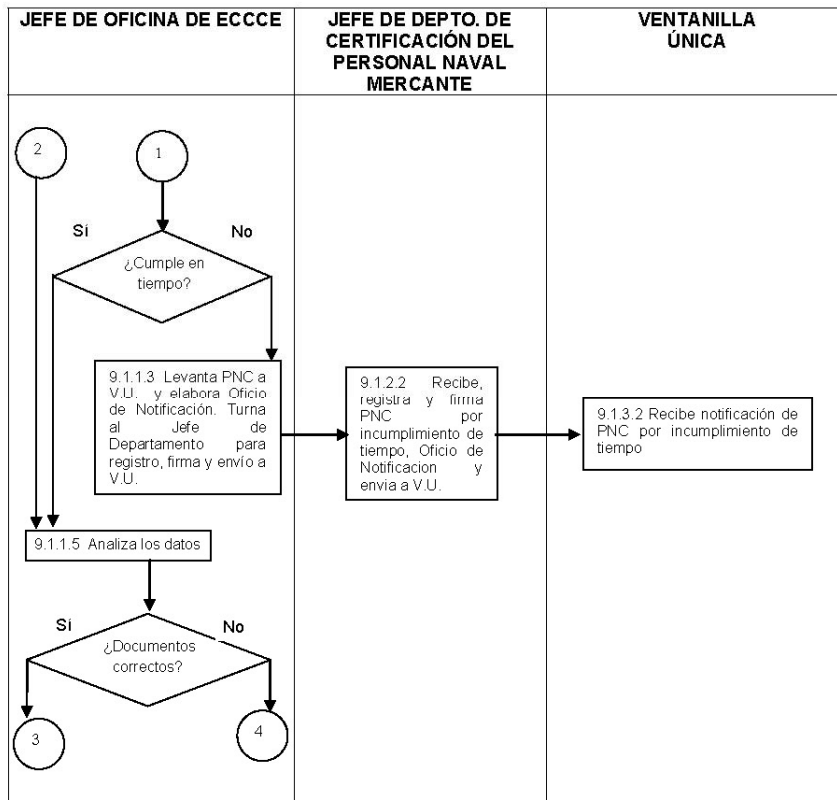
9	Jefe de Oficina de Expedición de Certificados de Competencia y Competencia Especial	9.1.9.1 Recibe notificación de Producto No Conforme y pasa a 9.1.1.5	Producto No Conforme
----------	---	--	----------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 20 de 26

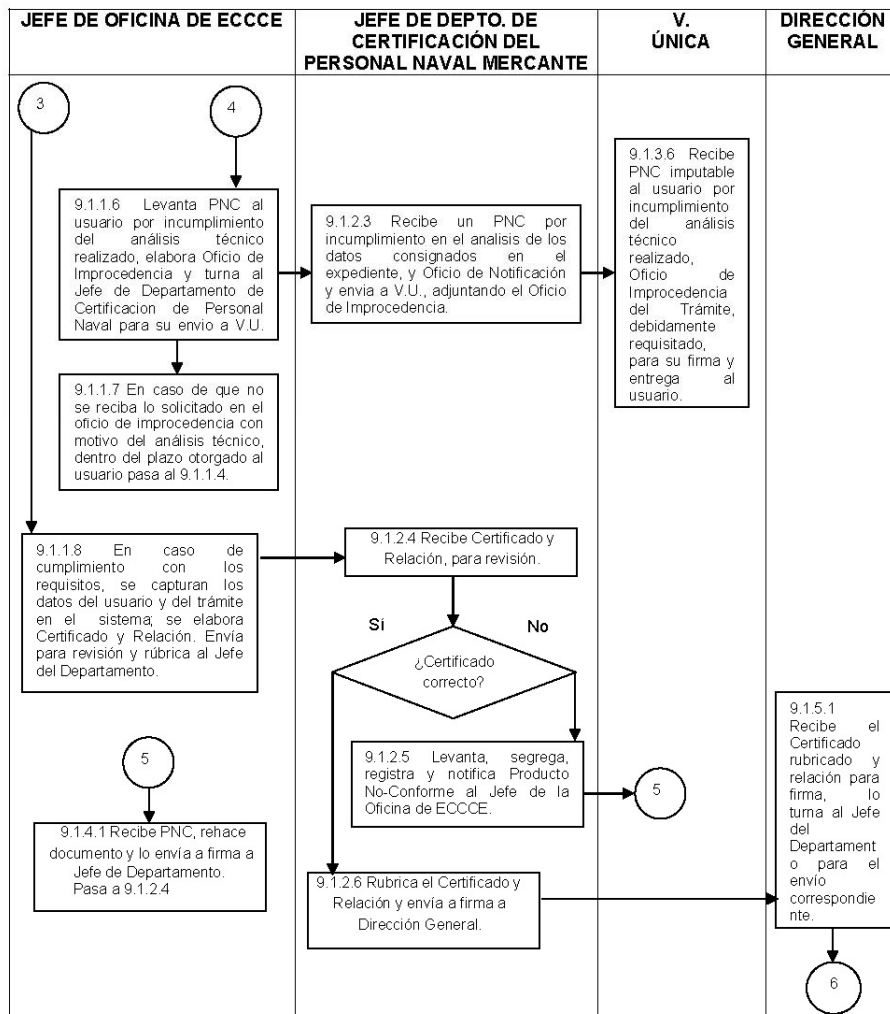
9.2. Diagrama de Flujo



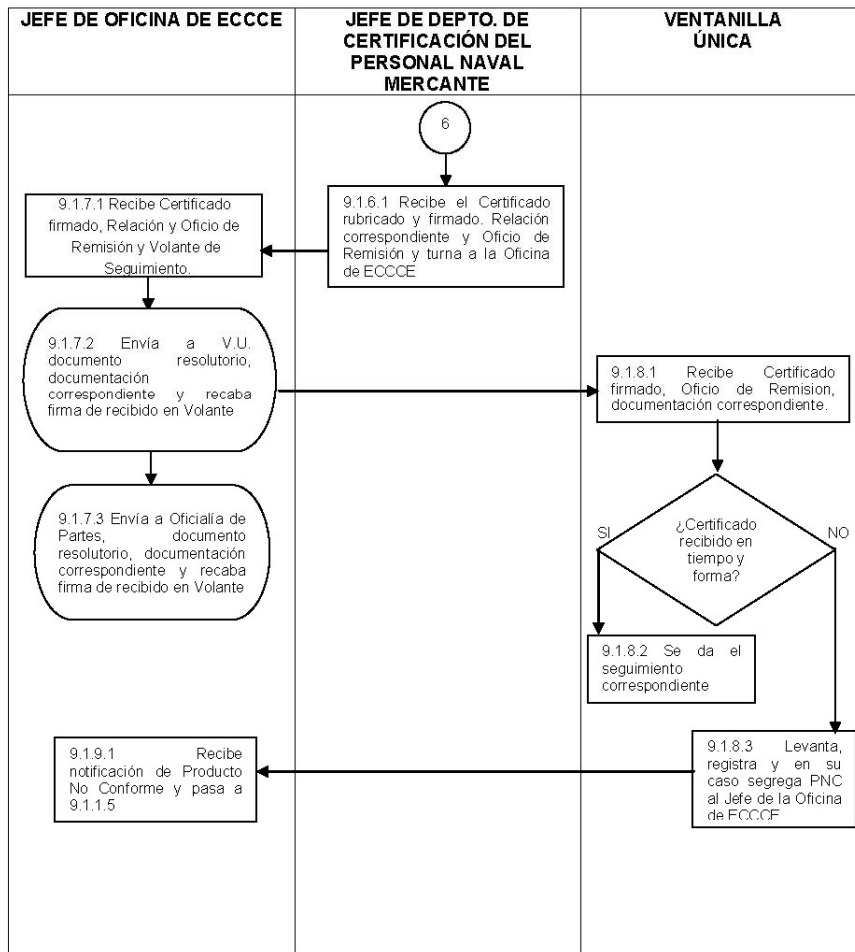
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 21 de 26



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 22 de 26



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 23 de 26



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 24 de 26

10. Anexos

Número	Descripción
1	Carta de Proceso.
2	Plan de Calidad.

11. Formatos

Número	Descripción	Código
1	Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas	SCT-FI-06-01
2	Plan de Acción de las SAC/P	SCT-FI-06-04
3	Formato de Informe de Análisis de Datos	SCT-FIT-03-01
4	Formato de Producto No-Conforme	SCT-FI-05-01
5	Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia (expedición y renovación).	SCT-07-015-A.
6	Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia (expedición o actualización).	SCT-07-015-B.
7	Solicitud de Ventanilla Única para los Certificados de Competencia Especial.	SCT-07-015-C.
8	Volantes de Seguimiento 1	F-VU-01 V-A-1
9	Volantes de Seguimiento 2	F-VU-02 A-V-2
10	Volantes de Seguimiento 3	F-VU-03 V-A-3

12. Registros

Número	Descripción	Código	Responsable del Resguardo	Tiempo de Retención
1	Registro de Producto No – Conforme.	SCT-FI-05-01.	Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante.	3 Años.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 25 de 26

2	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.	SCT-FI-06-01.	Administrador de Acciones Correctivas y Preventivas de la DGMM.	3 Años.
3	Plan de Acción de las SAC/P.	SCT-FI-06-04.	Administrador de Acciones Correctivas y Preventivas de la DGMM.	3 Años.
4	Informe de Análisis de Datos.	SCT-FIT-03-01.	Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante.	3 Años.
5	Informe de Satisfacción del Cliente	SCT-PI-08.	Departamento de Estadística.	3 años.
6	Solicitud de Trámites de acuerdo a COFEMER.	(SCT-07-015-A, B y C).	Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante.	5 Años.
7	Volantes de Seguimiento 1 y 3.	Formato VU-01 y 03.	Ventanilla Única.	5 Años.
8	Volante de Seguimiento 2.	Formato VU-02.	Departamento de Certificación de Personal Naval Mercante.	5 Años.
9	Oficio de Improcedencia del Trámite.	S/C	Ventanilla Única.	5 Años.
10	Oficio de Cancelación del Trámite.	S/C	Ventanilla Única.	5 Años.

13. Referencias

Documentos Internos

Número	Nombre del Documento	Código
1	Manual de Calidad.	SCT-MACAL
2	Procedimiento Institucional de Revisión por la Dirección.	SCT-PI-01
3	Procedimiento Institucional de Auditoría Interna.	SCT-PI-02
4	Procedimiento Institucional de Control de Documentos.	SCT-PI-03
5	Procedimiento Institucional de Control de Registros.	SCT-PI-04
6	Procedimiento Institucional de Producto No conforme.	SCT-PI-05
7	Procedimiento Institucional de Acciones Correctivas o Preventivas.	SCT-PI-06
8	Procedimiento Institucional de Mejora Continua.	SCT-PI-07

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DGMM-PE-03
	CERTIFICADOS DE COMPETENCIA Y COMPETENCIA ESPECIAL TRAMITADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE	REVISIÓN: 1
		FECHA: Julio del 2006
		Página 26 de 26

9	Procedimiento Institucional de Medición de Satisfacción del Cliente.	SCT-PI-08
10	Procedimiento Institucional de Comunicación con el Usuario en Atención de Quejas y Sugerencias y Atenciones Inmediatas.	SCT-PI-13
11	Procedimiento Institucional de Acciones Preventivas.	SCT-PI-14
12	Instructivo de Trabajo para la Elaboración de Procesos y Procedimientos del SCG de la SCT.	SCT-IT-03-01
13	Instructivo de Planeación para la Calidad	SCT-IT-01-03
14	Instrucción de Trabajo Institucional de Análisis de Datos.	SCT-IT-01-02
15	Manual de Servicios al Público.	S/C

Documentos Externos

Número	Nombre del Documento
1	NORMA NMX-CC-9000-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Fundamentos y Vocabulario.
2	NORMA NMX-CC-9001-INMC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Requisitos.
3	Ley y Reglamento de la Ley de Navegación.
4	Reglamento para la Formación y Capacitación de los Tripulantes de la Marina Mercante Nacional y para la Expedición de Títulos, Certificados, Libretas de Mar y de Identidad Marítima/82.
5	Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, 1978, en su Forma Enmendada en 1995 (STCW/78-95).

14. Control de cambios

Fecha de Modificación	No. de Revisión	Motivo de Cambio
Julio 2005.	0	Implantación del Proceso en el SGC.
Julio 2006.	1	Clarificación de las actividades de liberación y entrega del producto o servicio. Eliminación de las actividades de Ventanilla Única, de acuerdo con los Objetivos de Calidad.



ANEXO 5

AUDITORIAS DE CALIDAD PRACTICADAS



CUADRO QUE REPRESENTA LAS AUDITORIAS EN LAS QUE HA PARTICIPADO PERSONAL DE LA DIRECCION GENERAL DE MARINA MERCANTE DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, DURANTE EL PERIODO 2001 – 2004

No.	FECHA DE APLICACIÓN	TIPO DE AUDITORIA	PRACTICADA POR	RESULTADOS OBTENIDOS
1	N/D	Documental	U.A.C.E	2 Observaciones
2	4 de octubre 2002	Interna	D.G.M.M.	18 NC Menores
3	11 de Noviembre del 2002	Seguimiento	D.G.M.M.	Sin Observaciones
4	16 de Diciembre del 2002	Cruzada	D.G.P./ D.G.M.M.	4 Areas de Oportunidad
5	24 de Enero del 2002	Cruzada	API's / D.G.M.M.	8 NC Menores
6	5 de Agosto del 2002	Interna	D.G.M.M.	10 NC Menores
7	21 de Agosto del 2003	Certificación	AENOR	Ninguna NC para D.G.M.M.
8	16 de Diciembre del 2003	Seguimiento	D.G.M.M.	Nc 1 Mayor y 8 Menores
9	16 de Diciembre del 2003	Interna	D.G.M.M.	2 NC Menores
10	17 de Mayo del 2004	Interna Integral SCT	D.G.P.	1 NC Menor

BIBLIOGRAFÍA

- Alvear Sevilla, Celina. “Calidad Total II: Aseguramiento y Mejora Continua”. Editorial Limusa, México, 2000
- Baena Paz, Guillermina. “Calidad y Educación Superior: los Retos para el Tercer Milenio”. Editorial Ariel, México, 1999
- Barba Álvarez, Antonio. “Calidad y Cambio Organizacional: Ambigüedad, Fragmentación e Identidad, el Caso de Lapiem, de C.F.E.”. Editorial UAM-Iztapalapa, México, 2002
- Bettelheim, Charles. “Revolución Cultural y Organizacional Industrial en China”. Editorial Siglo XXI, México, 1979.
- Betten, José. “Cómo Constituir una Cultura de Calidad”. Editorial Iberoamericana, México, 1998
- Colunga Dávila, Carlos. “La Calidad en el Servicio”. Editorial Panorama, México, 1996.
- Corona Zarza Salvador. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración Pública. Universidad Anáhuac México.
- Duncan. Acheson. “Control de Calidad y Estadística Industrial”. Editorial Alfaomega, México, 1989.
- Frigenbaum, Armando. “Control Total de Calidad”. Editorial Continental, México, 1999.
- Gitlow, Haoward S. y Gitlow, Shelly. “Cómo Mejorar la Calidad y la Productividad con el Método Deming”. Editorial Norma, México, 1989.
- Guillén López, Tonatiuh. Coordinador, “Gobernar con Calidad y para el Desarrollo: Experiencia de Innovación en los Municipios Mexicanos”. Editorial Centro de Investigación y Docencia Económicas; Fundación Fora, México, 2005.
- Gutiérrez Garza, Gustavo. “Justo a Tiempo y Calidad Total”. Editorial Castillo, México, 1997.

- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. “Sistema de Calidad y Productividad”. Editorial Comisión de Calidad y Productividad Empresarial, México, 1994.
- Ishikawa, Kaoru. “¿Qué es el Control Total de Calidad?”. Editorial Díaz de Santos, México, 1998.
- Juran, J.M. “Juran y el Liderazgo para la Calidad”. Editorial Díaz de Santos, México, 1998.
- Labouchrex, Vicent. “Tratado de la Calidad Total. Tomo I”. Editorial Limusa, México, 1994.
- Laudoyer, Guy. “La Certificación ISO 9000”. Editorial Continental. 3ª Edición, México, 1997.
- Maggi Yáñez, Rolando Emilio. “Desarrollo Humano y Calidad: Valores y Actitudes”. Editorial Limusa, México, 1988. “Desarrollo Humano y Calidad: Valores en la Vida Social y Profesional”. Editorial Publicaciones Cultura, México, 1988.
- Martínez Chávez, Víctor M. “Diagnóstico Administrativo”. Editorial Trillas, México, 2002.
- Newell, Susan. “Creando Organizaciones: Bienestar, Diversidad y Ética en el Trabajo”. Editorial Thomson, Madrid España, 2002.
- O’Donnell, Daniel. “Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía: Reflexiones Sobre la Calidad de la Democracia en América”. Editorial Homo Sapiens, Rosario Argentina, 2003.
- Pérez Fernández del Castillo, Fernando. “Deontología Jurídica”. Editorial Porrúa, México, 2003
- Picazo Manríquez, Luis R. y Martínez Villegas, Fabián. “Ingeniería de Servicios”. Editorial McGraw Hill, México, 1991.
- Pino Aznar Gerardo y Hernández Muñoz. La Capacitación como herramienta para incrementar la productividad en una mediana empresa, tesis, ITAM., México, 1985.
- Prado Prado, José Carlos. “El Proceso de Mejora Continua en la Empresa”. Editorial Pirámide, Madrid España, 2000.

- Reppetto, Fabián. “La Gerencia Social ante los Nuevos Retos del Desarrollo Social en América Latina”. Editorial Magna Terra. Guatemala, 2005.
- Rosas Cervantes, Pablo. “Modelo Económico, Centralización, Sistema Político Mexicano y la Gestoría Social...” Tesis de Maestría en Administración Pública, División de Estudios de Posgrado, FCP y S., UNAM, México, 1999.
- Sadgove, Kit. “Cómo Hacer que Funcione la Calidad Total”. Editorial Panorama, México, 1997.
- Scherkenbach, Williams. W. “La Rutina Deming a la Calidad y Productividad Vías y Barreras”. Editorial Continental. México, 1998.
- Shingo, Shigeo. “Tecnologías para el Cero Defecto: Inspecciones en la Fuente y el Sistema Poka-Yoke”. Editorial Tecnología de Gerencia y Producción, España, 1990.
- Stebbing, Lionel. “Aseguramientos de la Calidad, el Camino a la Ciencia y a la Competitividad”. Editorial Continental, México, 1999.

DOCUMENTOS OFICIALES

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. “Manual de Organización de la Dirección General de Marina Mercante” México, 1999, “Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Control de Calidad” México, 2001, “Sistema de Gestión de la Calidad. SCT”. México, 2004.
- Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 Diario Oficial de la Federación 28 de mayo de 1996. México

SITIOS WEB

- Presidencia de la República, Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006. México. http://presidencia.gob.mx/index.php?id_sección=30,36.