

Todo el personal de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental (SGPA) se encuentra comprometido con la operación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para lo cual se definen las siguientes responsabilidades y atribuciones:

Subsecretaría:

- Implementar y operar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la organización, estructura y funcionamiento de las direcciones generales de su adscripción.
- Instrumentar los mecanismos internos para obtener y mantener la certificación y gestión de calidad de los procesos, trámites y servicios que presten las unidades administrativas de su adscripción. “Artículo 9, Fracciones V y VI del Reglamento Interior de la SEMARNAT”
- Establecer, revisar y difundir la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- Revisar el desempeño del SGC y tomar las acciones correspondientes para mejorar su eficacia.

Direcciones Generales:

- Implantar y operar el SGC en la DG a su cargo, en el ámbito de su competencia.
- Revisar el desempeño del SGC en el ámbito de su competencia, incluyendo la revisión de la Política y Objetivos de la Calidad.
- Asegurar la difusión y la toma de conciencia de la Política de Calidad en su Dirección General, hacerla del conocimiento del personal y realizar revisiones periódicas al SGC para asegurar su mejora continua.
- Solicitar los recursos requeridos para la instrumentación apropiada del SGC.
- Designar Enlaces de Gestión de la Calidad para dar seguimiento al SGC en la Dirección General.
- Proporcionar información para detección de necesidades y colaborar con la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización en la elaboración del programa anual de capacitación
- Mantener un control financiero de los recursos para facilitar la operación de las áreas.
- Mantener una lista de proveedores confiables que garantiza la calidad de los insumos.
- Brindar atención al usuario de manera eficiente, realizar la evaluación de la satisfacción del mismo y determinar sus requerimientos.
- Levantar no conformidades cuando no se proporcione la información solicitada en los plazos acordados o se detecte un incumplimiento en los requisitos del sistema y verificar que se corrija la desviación.

SEMARNAT

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS NATURALES



RESPONSABILIDADES EN EL SGC

FECHA DE ELABORACIÓN: 22 DE MARZO 2018

Representante de la Dirección:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener informada a la Alta Dirección sobre el desempeño de los procesos.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del sistema en todos los niveles de la Subsecretaría.
- Presentar a la Alta Dirección, propuestas sobre recursos necesarios para el correcto desempeño del SGC.
- Coordinar y dirigir al Comité de Gestión de la Calidad.
- Controlar la emisión y distribución de los documentos del SGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, Política y Objetivos de la Calidad, Satisfacción del Usuario, Auditorías del SGC, Informe de Revisión por la Dirección, Cartas Proceso, Matriz de interacción de procesos internos y externos.
- Dar seguimiento al estado de las acciones de mejora que se establezcan, de acuerdo con la información proporcionada por el Comité de Gestión de la Calidad.
- Controlar los documentos de trabajo que genera el Comité de Gestión de la Calidad.
- Mantener actualizado el registro de auditores internos.
- Solicitar información relacionada con la operación del SGC directamente a las Direcciones Generales y al Espacio de Contacto Ciudadano.
- Levantar no conformidades cuando no se proporcione la información solicitada en los plazos acordados o se detecte un incumplimiento en los requisitos del sistema y verificar que se corrija la desviación.
- Convocar al Comité de Gestión de la Calidad a reuniones (ordinarias y extraordinarias).
- Asignar tareas específicas, relacionadas con el SGC a los integrantes del Comité de Gestión de la Calidad.

Enlaces de Gestión de la Calidad:

- Asegurar y dar seguimiento al establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del SGC en la Dirección General que corresponde.
- Mantener informado al Director General sobre el desempeño de los procesos.
- Establecer y coordinar acciones de difusión, información, comunicación y capacitación para concientizar al personal sobre la importancia de sus actividades y los requisitos del sistema, y lograr su participación como parte de sus labores cotidianas.
- Realizar el seguimiento del SGC en la Dirección General y proponer acciones de mejora, en coordinación con los responsables de los trámites.
- Participar en el Comité de Gestión de la Calidad de la SGPA y coordinar las tareas que le sean encomendadas por la/el Representante de la Dirección.

- Dar a conocer al personal la Política, Objetivos de Calidad y lineamientos de trabajo que se generen para el mejor desarrollo del SGC.
- Participar en las reuniones del grupo de trabajo del Espacio de Contacto Ciudadano y coordinar la atención de las quejas.
- Atender las Auditorías Internas y Externas del SGC.
- Asesorar a los responsables de elaborar los documentos relacionados con el SGC por ejemplo: procedimientos, instrucciones de trabajo, formato de mejora, informes de desempeño, de control de salidas no conformes.
- Actualizar y controlar la emisión y distribución de los documentos del SGC.
- Solicitar información relacionada con el SGC directamente en las áreas donde se genere.
- Revisar las conformidades de los procesos y trámites relacionados con el SGC.
- Levantar no conformidades cuando no se proporcione la información solicitada en los plazos acordados o se detecte un incumplimiento en los requisitos del sistema.
- Informar al Director General sobre el desempeño del SGC.
- Solicitar al administrador del Foro de Calidad la alta y baja de usuarios, así como la actualización de documentos.

Direcciones de Área:

- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos del SGC que aplican en el área correspondiente.
- Coordinar la medición y el análisis de datos del área, así como definir y aplicar las acciones pertinentes con miras a la mejora continua.
- Identificar e implementar acciones de mejora que correspondan al trámite de su competencia.
- Atender los requerimientos del Representante de la Dirección y/o Enlace de Gestión de la Calidad.

Subdirecciones y de Jefaturas de Departamento:

- Realizar las actividades relacionadas a la atención de los trámites con base en los procedimientos del SGC.
- Asegurar que todos los registros específicos se realizan y se mantienen.
- Atender los requerimientos del Representante de la Dirección y/o Enlace de Gestión de la Calidad.

Administrador del Foro de Calidad:

- Mantener actualizado el Foro de Calidad.

SEMARNAT

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS NATURALES



RESPONSABILIDADES EN EL SGC

FECHA DE ELABORACIÓN: 22 DE MARZO 2018

- Dar de alta y baja al personal de las Direcciones Generales que solicite el Enlace de Calidad.
- Verificar que los diversos sitios de interés se mantengan vigentes.
- Administrar la cuenta de correo electrónico del SGC.