

INFORME EXPERTO TECNICO



FECHA(S) DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME
16/05/2018	17/05/2018

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	SOLICITUD	TIPO DE SERVICIO
Concesionaria de Carreteras, Autopistas y Libramientos de la República Mexicana S. A. de C.V.	SCSGC-17074	Renovación y Ampliación de la Certificación

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION APLICABLE

Normas de Construcción de la SCT.

Normas STPS.

CRITERIOS DE CONTROL DEL PROCESO DE REALIZACIÓN (ventas, producción, almacenamiento, compras, distribución, indicadores, uso de técnicas estadísticas)

Visita a las casetas de cobro de: Trapichillo, Remota de Trapichillo y Ruiz (km. 55+000), para verificar el Proceso de cobro, así como también el funcionamiento del departamento de Recursos Humanos.

Minuta mensual de la junta con el comité de operación para revisar los indicadores del SGI

Informe diario del cobro en efectivo

Indicadores de tiempo

Sistema electrónico de control de tránsito subcontratado con la empresa 1+D México S.A. de C.V.

Videograbadoras

Verificación del cobro con las tres formas de control anteriores.

Reporte de calidad de proveedores

Evaluación del rendimiento del personal

La información es compartida con las oficinas centrales en la Cd. De México.

ELEMENTOS DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO (temas como inspección del producto, almacenamiento, requisitos, legales y otros, como los del cliente, manejo de producto no conforme indicadores, uso de técnicas estadísticas)

Las casetas de cobro realizan cobros en efectivo y telepeaje, en casos de tiempos crítico utilizan el prepago o pago adelantado, en el caso de que se presente un vehículo con paso de fuga, se registra el vehículo y los daños ocasionados son reparados por el seguro de la autopista, cuando se presenta alguna contingencia, el personal está preparado para seguir con el control del paso de vehículos hasta en forma manual, además cuentan con equipo electrónico y cámaras de video.

Para asegurar un buen servicio en las casetas de cobro, estas cuentan con buen señalamiento horizontal, vertical y de luminosidad cumpliendo con las siguientes normas de la SCT: N-PRY-CAR-10-01, N-PRY-CAR-10-04 Y N-EIP-1-01.

La autopista cuenta con un seguro tanto para el inmueble como para los usuarios.

Las casetas de cobro como las oficinas, funcionan adecuadamente dando seguridad, tanto a los usuarios como al personal de la empresa (NOM-001-STPS-2008).

El personal cuenta con el equipo de protección necesario para asegurar su integridad física (NOM-017-STPS-2008).

Las casetas de cobro tienen la iluminación suficiente para que: tanto los usuarios como el personal de la empresa realice sus actividades nocturnas con seguridad (NOM-025-STPS-2008).

El departamento de Recursos Humanos tiene un procedimiento establecido para la selección del personal, así como también elabora estadísticas de su rendimiento dando la calificación correspondiente y con este criterio establece la continuidad o no del personal, también cabe mencionar, que este departamento está en coordinación, tanto con el departamento técnico como con las oficinas centrales (en Cd. De México).

La empresa cuenta con un software para el control de tránsito.

INFORME EXPERTO TECNICO



La empresa realiza juntas mensuales con el comité de operación para revisar los indicadores del Sistema de Gestión Integral.

CONCLUSIONES

Las casetas de cobro cuentan con el personal y equipo electrónico necesario para el control de las casetas de cobro.

Las casetas de cobro cumplen con las normas de la SCT y las normas STPS.

Recibí de conformidad

Experto Técnico

Lic. Elías Reyes Zarate

Ing. Magno Darbelio Sánchez Espinosa