	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	<i>23 de 78</i>

**\*PROCESO DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

**PG- 06 PROCEDIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

**Propósito:**

Asegurar que el IENPAC entienda en forma precisa las necesidades y expectativas de sus clientes, y establecer la metodología y el modelo operativo ha ser utilizado por IENPAC en la impartición de cursos y la coordinación de instructores para asegurar su satisfacción.

**Alcance:**

Director de Operaciones y las áreas funcionales de esta Dirección que participan en la prestación de los servicios de capacitación y la coordinación de sus elementos interactuantes.

**Referencias y registros:**

- Procedimiento General para el Control de Registros de Calidad PG-02
- Proceso" Procedimiento General de Expedición y Control de Constancias PG-07
- Procedimiento General de Preservación de Productos PG-09
- Procedimiento General de Producto No Conforme PG-11

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General



# INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.

**CLAVE:  
MPG**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES

**EDICIÓN No 02**

*Fecha de emisión*

*Hoja No.*

28 de octubre de 2011

24 de 78

REGISTROS	RESPONSABLE ELABORACIÓN / LLENADO			DISTRIBUCIÓN DE EJEMPLARES, PARA SU ARCHIVO Y CONTROL	FORMA DE ENVIO	
	Administrativo	Instructor	IENPAC Cd. México		LUGAR	AE
F-01 Lista de Participación	X	X****		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Original.- IENPAC - Certificación</li> <li>▪ 1ra copia.- IENPAC - Contabilidad</li> <li>▪ 2da copia.- Capitanía local</li> <li>▪ 3ra copia - IENPAC - Foráneo</li> </ul>	X	X X X X
F-04 Exámenes de Conocimientos (predeterminado)		X *		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Foráneo</li> </ul>		X
F-10 Programa de mantenimiento.	X	X****		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
F-11 Lista de Verificación de Materiales e Instalaciones.	X	X****		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
F-12 Lista Maestra de Cursos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
F-13 Satisfacción del Cliente		X *		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
F-14 Resumen de Satisfacción de Clientes	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
F-16 Oficio de Validación de Constancias	X***		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> <li>▪ PARTICIPANTE (ORIGINAL)</li> <li>▪ IENPAC - Certificación (con firma de recibido)</li> <li>▪ IENPAC - Foráneo (COPIA con firma de recibido)</li> </ul>		X X X X
F-17 Solicitud de reelaboración	X	X**		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
F-18 Constancia de Participación	X ***		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PARTICIPANTE (ORIGINAL)</li> <li>▪ IENPAC - Certificación (con firma de recibido)</li> <li>▪ IENPAC - Foráneo (COPIA con firma de recibido)</li> </ul>	X X	X X
F-30 Solicitud de Elaboración de Cursos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
F-32 Condiciones de Otorgamiento de Beca	X	X**		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
F-35 Identificación y Trazabilidad del Curso	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
F-40 Apelaciones, quejas y Sugerencias		X *		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Calidad</li> </ul>		X
FA-07 Recibo de pago por inscripción a curso	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Foráneo</li> </ul>		X
FA-12 La Bitácora de cursos foráneos	X	X**		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Foráneo</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad (COPIA mensual)</li> </ul>		X X
Recibo de cobranza	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
Fichas de deposito	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
Solicitud de factura (demanda publica)	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
Solicitud de factura (de empresa)	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC - Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Contabilidad</li> </ul>	X X	X X

**AE:** primero se envía en archivo electrónico

**DI:** documento impreso enviado posteriormente

\* Resuelve el participante - el instructor verifica y en caso de requerir firma el documento.

\*\* El administrativo llena el documento - el instructor verifica y en caso de requerir firma el documento.

\*\*\* El administrativo captura y/o imprime - IENPAC certificación captura y/o imprime

\*\*\*\* El instructor llena la lista y recaba el sello de capitanía, solo en cursos impartidos fuera de la instalación IENPAC.

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

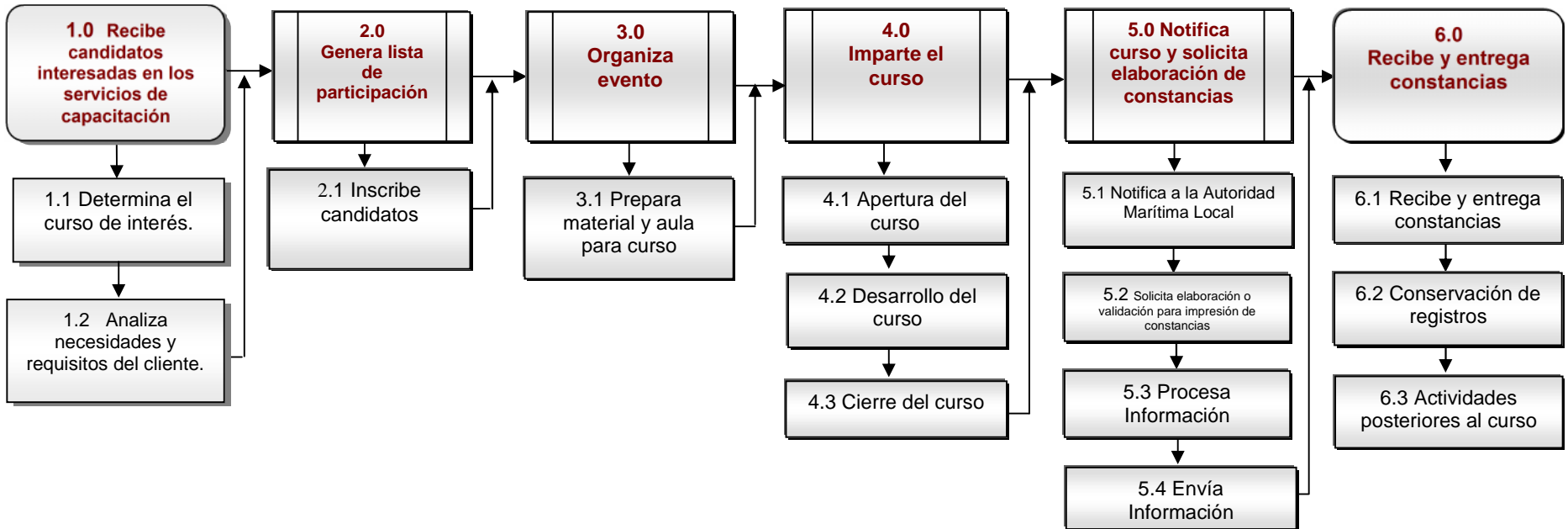
*Fecha de emisión*  
28 de octubre de 2011

**CLAVE:**  
**MPG**


**EDICIÓN No 02**

*Hoja No.*  
25 de 78

**PG- 06 PROCEDIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**




<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	26 de 78

## PG- 06 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN


No. ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
1.0	Instructor / Coordinador Administrativo	Recibe candidatos interesados en los servicios ofrecidos por IENPAC. El contacto puede ser con personas particulares, empresas e instituciones.
1.1	Instructor / Coordinador Administrativo	<p>Analiza las necesidades de capacitación del candidato, determina el curso de interés e informa fechas programadas del curso.</p> <p>- La LISTA MAESTRA DE CURSOS F-12, contiene los cursos que se imparten en el Instituto.</p> <p>- Cuando se detecta una la demanda constante de algún curso nuevo, se genera una Solicitud de elaboración de cursos F-30</p>
1.2	Instructor / Coordinador Administrativo	<p>Con la identificación del tipo de curso y la confirmación de la fecha y lugar de impartición, proporciona el No. de cuenta y la cantidad a pagar en el banco, e indica los documentos requeridos por el instituto:</p> <p>- Credencial de elector, CURP, libreta de mar, RFC o identificación vigente para corroborar los datos del participante.</p> <p>Los requisitos del cliente están relacionados directamente con la categoría del curso, cupo, horario, fecha y lugar. En caso de que el participante requiera conocer el contenido temático se le explica o muestra.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>1.- En caso de que el curso se programe fuera de las instalaciones de IENPAC, el administrativo e instructor, registran los datos del curso en la Bitácora de cursos foráneos FA-12 e informan a la Dirección Administrativa y Dirección de Operaciones la programación del curso.</p> <p>2.- La Bitácora de cursos foráneos FA-12, se conserva en el punto operativo y solo se envían copias mensuales para su validación.</p> <p>Documentos requeridos por la capitania, para el caso de <b>TRAMITE DE LIBRETA DE MAR:</b></p> <p>- Presentar documentación de acuerdo al tipo de libreta (ver requisitos para la expedición de libretas de navegación del formato "<b>Solicitud de Tramite de Libreta</b>")</p>
2.0	Instructor / Coordinador Administrativo	Recibe la ficha de deposito bancario o pago en efectivo, inscribe al candidato y envía por fax o vía electrónica la lista de participación, F-01, solicitudes de certificación FC-05, solicitudes de reelaboración, F-17, y formatos de otorgamiento de beca, F-32, (incluyendo los registros administrativos y contables correspondientes) para que se elaboren las constancias; o envía la Solicitud de elaboración de cursos F-30. (véase procedimiento para la expedición y control de constancias)

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>		<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>		<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>		<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011		27 de 78


2.1	Instructor / Coordinador Administrativo	<p>Una vez recibida la ficha de depósito o el monto correspondiente, verifica que el pago cubra el costo total del curso (incluyendo la información relativa a Trámites de libreta, tarjeta Rig Pass, pago por envío de paquetería, etc.) y canjea por el Recibo de pago por inscripción a curso, FA-07.</p> <p>Solicita la identificación vigente para confirmar y obtener los datos del candidato, posteriormente recaba la firma en la LISTA DE PARTICIPACIÓN F-01.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Con la firma de la lista, ambas partes aceptan los términos de la prestación del servicio</li> <li>2.- En los Recibos de pago por inscripción a curso, FA-07 y las solicitudes de factura de empresa, se debe especificar los conceptos que incluye el pago.</li> <li>3.- En caso de que el participante haya solicitado el servicio de Asesoría para el Trámite de la Libreta de Mar, anota en la lista F-01 las siglas ATLM (Asesoría de Trámite de Libreta de Mar) y elabora solicitud de fondos para gastos, especificando la cantidad requerida para la asesoría.</li> </ol>
3.0	Instructor / Coordinador Administrativo	Antes de iniciar el curso, verifica los aspectos de seguridad e higiene en instalaciones (aula de clases), mobiliario, equipo y materiales.
3.1	Instructor / Coordinador Administrativo	<p>a) Con la LISTA DE VERIFICACIÓN DE MATERIALES E INSTALACIONES F-11 verifica el estado de las instalaciones, del mobiliario y equipos necesarios para impartir el curso.</p> <p><b>Cuando la capacitación se imparte permanentemente en la misma aula la verificación de los materiales e instalaciones se realiza mensualmente.</b></p> <p>b) Realiza las actividades establecidas en el Programa de mantenimiento, F-10, para el mobiliario, equipo e instalaciones.</p> <p><b>En caso de ser necesario, a través de la dirección Administrativa solicita la contratación de los servicios que se requieran para acondicionar el aula o componer el equipo. (VER PG-11 DE PRODUCTO NO-CONFORME).</b></p> <p>Una vez realizados los preparativos físicos y administrativos del curso, el Instructor prepara de acuerdo al número de participantes que asistirán al curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXÁMENES DE CONOCIMIENTOS DEL CURSO F-04,</li> <li>• FORMATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE F-13,</li> <li>• FORMATO RESUMEN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE F-14,</li> <li>• FORMATO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CURSO F-35,</li> <li>• FORMATO DE APELACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS F-40.</li> </ul>
4.0	INSTRUCTOR	Con toda la programación de actividades ya consolidadas, recibe a los participantes e imparte curso

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	28 de 78


4.1	INSTRUCTOR	<p>Al inicio de la sesión, el instructor realiza el protocolo de presentación el cual puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida a los participantes</li> <li>• Presentación del Instructor</li> <li>• Promover la participación pidiendo la presentación de los participantes</li> <li>• Identificar el dominio del curso de los participantes</li> <li>• Sensibilizar a los participantes sobre los beneficios y ventajas de capacitarse.</li> <li>• Ajustar las expectativas de los participantes.</li> <li>• Realizar la presentación del contenido y objetivos del curso.</li> </ul> <p><b>Notas:</b> 1.- Las actividades pueden variar dependiendo del número de participantes, la experiencia del grupo, las expectativas y disponibilidad de los participantes.</p>
4.2	INSTRUCTOR	<p>Durante el desarrollo del curso el instructor es el responsable del correcto cumplimiento de los objetivos y planes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza una o mas técnicas instruccionales (expositiva; diálogo / discusión; demostración / ejecución) de acuerdo al número de participantes, experiencia del grupo, expectativas de los participantes, etc.</li> <li>• Utiliza ejemplos relacionados con el tema tratado y con el contexto vivencial del grupo.</li> <li>• Verifica la comprensión de los temas</li> <li>• Se dirige al grupo con respeto, cordialmente y sin familiaridades</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 1.- Las actividades pueden variar dependiendo del número de participantes, la experiencia del grupo, las expectativas y disponibilidad de los participantes.</p>
4.3	INSTRUCTOR	<p>En el cierre del curso, verificar el aprovechamiento del curso y evalúa el desempeño de los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al término de la sesión del día, realiza la retroalimentación grupal</li> </ul> <p>El aprendizaje de los participantes se evalúa a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-04 EXAMEN DE CONOCIMIENTOS (Predeterminados): evaluación que permite determinar si el participante adquirió los conocimientos que debe tener al final del curso y si justifica la constancia emitida por IENPAC.</li> </ul> <p>Los participantes evalúan el servicio de capacitación proporcionado por el Instituto a través del formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-13 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: registro donde los participantes validan de manera individual el proceso de Servicio de Capacitación en cuanto a: cumplimiento del objetivo del curso, calificación general del evento, contenido del curso, desempeño del instructor, materiales y equipos utilizados durante la sesión, organización del evento, estado de las instalaciones, quejas y sugerencias.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 1.- Las actividades pueden variar dependiendo del número de participantes, la experiencia del grupo, las expectativas y disponibilidad de los participantes.</p>

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	29 de 78

5.0	Instructor / Coordinador Administrativo	Una vez concluidas las evaluaciones, establece fecha para la entrega de constancias, realiza la recopilación de la información generada durante el servicio de capacitación, notifica a la Autoridad Marítima Local y solicita la elaboración de constancias.
5.1	Instructor / Coordinador Administrativo	<p>Al finalizar el curso, notifica a la Autoridad Marítima Local, la impartición de un curso, conforme al procedimiento establecido en cada localidad, presentando los siguientes documentos:</p> <p><b>"LISTA DE PARTICIPACIÓN" F-01: entrega copia y recaba el sello y en su caso la firma de recibido</b></p> <p><b>"Los servicios de capacitación ofrecidos por IENPAC, son susceptibles de ser auditado por la Autoridad Marítima, por tal motivo es importante que al finalizar el curso, se valide con el sello y en su caso con la firma de recibido de la Autoridad Marítima Local."</b></p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En cursos foráneos, el Instructor es el responsable de recabar el sello y firma de recibido de la capitanía o delegación correspondiente.</li> </ol>
5.2	Coordinador Administrativo	<p>Solicita la elaboración, corrección, reposición o validación para imprimir las constancias, enviando por fax o vía electrónica la LISTA DE PARTICIPACIÓN F-01 y cuando se requiere la SOLICITUD DE REELABORACIÓN F-17 y CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA F-32, debidamente requisitados.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las listas, solicitudes de reelaboración y formatos de otorgamiento de beca, deben ir acompañados de los registros administrativos y contables correspondientes.</li> <li>2. Solo se recibirán listas, que contengan el sello y en su caso la firma de recibido de la capitanía o delegación.</li> <li>3. Los participantes becados deben cubrir los requisitos del formato F-32 "CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA"</li> </ol>
5.3	INSTRUCTOR	<p>Analiza los resultados obtenidos ("F-13" SATISFACCIÓN DEL CLIENTE), así como lo sucedido durante la ejecución del servicio y obtiene las conclusiones pertinentes; esta información permite al instructor modificar hábitos, emitir juicios sobre aspectos que pudieran afectar o mejorar su desempeño ya sean relacionados con él o con la organización del evento.</p> <p>En el formato "F-14" RESUMEN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE o "F-35" IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CURSO resume las observaciones realizadas por los participantes, con los cuales se fijan estándares de desempeño y la retroalimentación del proceso de capacitación.</p>


<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	<i>30 de 78</i>

5.4	Coordinador Administrativo	<p>Envía la información recabada (expediente completo), este envío tiene carácter obligatorio, pues sirve para validar el proceso de Servicio de Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-01 LISTA DE PARTICIPACIÓN</li> <li>• F-17 SOLICITUDES DE REELABORACIÓN</li> <li>• F-32 CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA</li> <li>• FICHAS DE DEPÓSITO BANCARIO.</li> <li>• F-10 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO</li> <li>• F-11 LISTA DE VERIFICACIÓN DE MATERIALES E INSTALACIONES.</li> <li>• F-13 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</li> <li>• F-14 RESUMEN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</li> <li>• F-35 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CURSO</li> <li>• F-40 APELACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</li> </ul> <p><i>(El envío anticipado de LISTAS DE PARTICIPACION, SOLICITUDES DE REELABORACION, CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA, FICHAS DE DEPOSITO BANCARIO, RECIBOS DE COBRANZA, SOLICITUDES DE FACTURA a través de fax o vía electrónica es para agilizar el proceso de expedición y control de constancias)</i></p>
6.0	EXPEDICIÓN Y CONTROL DE CONSTANCIAS	<p>Una vez procesada y verificada la conformidad de la información y los documentos recibidos; el departamento de Expedición y Control de Certificados y Constancias emite y envía las constancias y oficios de validación, las constancias avalan la ejecución del curso. Véase Procedimiento General de "EXPEDICIÓN Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS" PG-07</p>
6.1	Coordinador Administrativo	<p>Recibe constancias y oficios de validación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "F-18" CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN: entrega a los participantes al final del curso o en fecha y forma previamente acordada.</li> <li>➤ "F-16" OFICIO DE VALIDACIÓN: entrega oficio a la <i>Autoridad Marítima Local</i> y recaba el sello y en su caso la firma de recibido (en caso de ser curso autorizado por la <i>Autoridad Marítima Nacional</i>).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> recabar en copia de la constancia, firma de recibido, escanear y enviar el archivo al área de validación de ECCC.</p>
6.2	Coordinador Administrativo	<p>Respalda información que valide el proceso bajo el criterio del Procedimiento General de "CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD" PG-02.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LISTAS DE PARTICIPACIÓN F-01</li> <li>• OFICIO DE VALIDACIÓN F-16</li> <li>• EXÁMENES DE CONOCIMIENTOS DEL CURSO F-04</li> </ul>


<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General



	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	31 de 78

6.3	Coordinador Administrativo	<p>El seguimiento a la impartición de cursos implica dar respaldo a los actos o consecuencias que pudieran originarse de las actividades de impartir un curso a nombre del IENPAC; los instructores están en capacidad de responder ante situaciones como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corrección a constancias por presentar inconformidad en los datos del participante.</li> <li>2. Reelaboración de constancias por motivos de extravío, robo, etc.</li> <li>3. Cancelación de constancias por motivos de cambio de curso, falta de pago, etc.</li> <li>4. Duplicado de constancias.</li> <li>5. Información sobre nuevos cursos</li> <li>6. Demostrar en los procesos de auditoria interna la información y/o evidencia que se le solicite.</li> <li>7. Participar y asistir a cursos o seminarios que el IENPAC desarrolle a favor de estos.</li> <li>8. Manifestar la información que le pudiesen solicitarle: autoridades, empresas, particulares, etc. Relacionada con los servicios o procesos; bajo las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad y su criterio.</li> </ol> <p>En los cuatro primeros casos, es necesario elaborar una "SOLICITUD DE REELABORACIÓN", F-17.</p> <p><b>NOTA:</b> En el formato F-17 SOLICITUD DE REELABORACIÓN", se indican los documentos que deben acompañar a la solicitud.</p>
-----	----------------------------	---

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ
Coordinador del SGC	Director de Operaciones	Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	<i>32 de 78</i>

**\*PROCESO DE EXPÉDICIÓ Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS**

**PG-07 PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPÉDICIÓ Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS**

**Propósito:**

Establecer la metodología utilizada en el manejo y control de la expedición de certificados y constancias.


**Alcance:**

Sistema Integral de Administración de Constancias SIAC y área funcional de Control y Expedición de certificados y constancias.

**Referencias y registros:**

- Procedimiento General para el Control de Registros de Calidad PG-02
- Procedimiento General de Control de Producto No Conforme PG-11

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	<i>33 de 78</i>

REGISTROS	RESPONSABLE ELABORACIÓN / LLENADO			DISTRIBUCIÓN DE EJEMPLARES, PARA SU ARCHIVO Y CONTROL	FORMA DE ENVÍO	
	Administrativo	Instructor	IENPAC Cd. México		LUGAR	AE
F-01 Lista de Participación	X	X****		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Original.- IENPAC - Certificación</li> <li>▪ 1ra copia.- IENPAC - Contabilidad</li> <li>▪ 2da copia.- Capitanía local</li> <li>▪ 3ra copia – IENPAC - Foráneo</li> </ul>	X	X X X X
F-16 Oficio de Validación de Constancias	X***		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC – Certificación</li> <li>▪ IENPAC - Foráneo</li> <li>▪ Marina Mercante</li> <li>▪ Capitanía local</li> </ul>		X X X X
F-17 Solicitud de reelaboración	X	X**		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC – Certificación</li> <li>▪ IENPAC – Contabilidad</li> </ul>	X X	X X
F-18 Constancia de Participación	X***		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PARTICIPANTE (ORIGINAL)</li> <li>▪ IENPAC – Certificación (copia con firma de recibido)</li> <li>▪ IENPAC - Foráneo (COPIA con firma de recibido)</li> </ul>	X X	X
F-32 Condiciones de Otorgamiento de Beca	X	X**		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC – Certificación</li> <li>▪ IENPAC – Contabilidad</li> </ul>	X X	X
FC-05 Solicitud de certificación/ficha de identificación.	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IENPAC – Certificación</li> <li>▪ IENPAC – Calidad</li> </ul>	X X	X
FC-19 Certificado de competencia	X***		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PARTICIPANTE (ORIGINAL)</li> <li>▪ IENPAC – Certificación (copia con firma de recibido)</li> <li>▪ IENPAC - Foráneo (COPIA con firma de recibido)</li> </ul>	X X	X

**AE:** primero se envía en archivo electrónico

**DI:** documento impreso enviado posteriormente

\*\* El administrativo llena el documento - el instructor verifica y en caso de requerir firma el documento.

\*\*\* El administrativo captura y/o imprime – IENPAC certificación captura y/o imprime

\*\*\*\* El instructor llena la lista y recaba el sello de capitanía, solo en cursos impartidos fuera de la instalación IENPAC.

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA A.C.**

**CLAVE:  
MPG**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**EDICIÓN No 02**

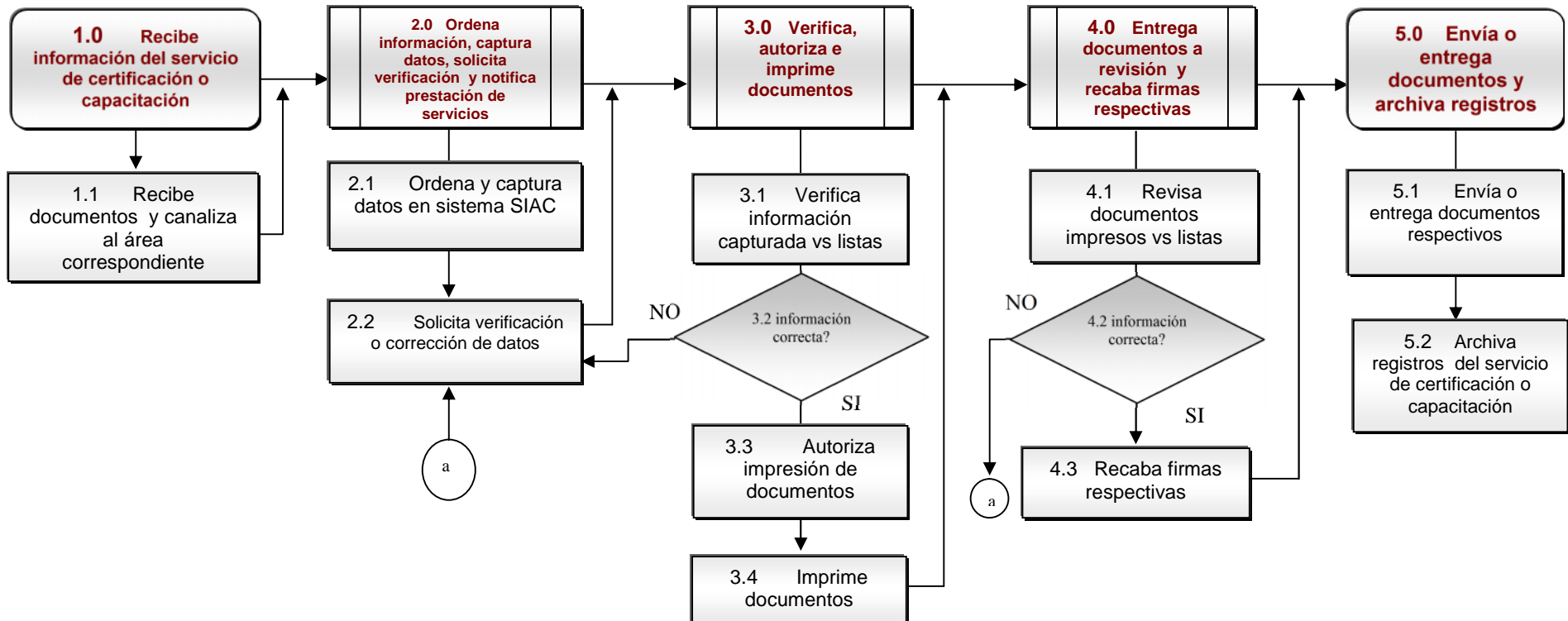
*Fecha de emisión*

*Hoja No.*


28 de octubre de 2011

34 de 78

**PG-07 PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPÉDICIÓ Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS**



<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 02</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	<i>28 de octubre de 2011</i>	<i>35 de 78</i>

**PG-07 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPÉDICIÓ Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS**

No. ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
1.0	IENPAC	<p>Recibe información del servicio (certificación o curso) y canaliza al área correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDINACIÓN DE SGC</li> <li>• EXPEDICIÓN Y CONTROL DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS</li> <li>• DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</li> </ul> <p><b>Nota:</b> la presente etapa aplica cuando se envía la paquetería o para el envío provisional (electrónico / fax) de listas y documentos administrativos para que se elaboren las constancias en la oficina central.</p>
1.1	IENPAC	<p>Los documentos que se canalizan al Coordinador del SGC para su análisis (ver PROCEDIMIENTO GENERAL DE ANÁLISIS DE DATOS PG-13) son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROGRAMA DE MANTENIMIENTO F-10</li> <li>• SATISFACCIÓN DEL CLIENTE F-13</li> <li>• RESUMEN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE F-14</li> <li>• LISTA DE VERIFICACIÓN DE MATERIALES E INSTALACIONES F-11</li> <li>• SUGERENCIAS Y NO CONFORMIDADES F-22</li> <li>• IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CURSO F-35</li> <li>• APELACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS F-40</li> </ul> <p>Los documento que se envían a la Dirección Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibos de cobranza</li> <li>• LISTA DE PARTICIPACIÓN (copia No. 4) F-01 "para su revisión"</li> <li>• Solicitud de factura.</li> <li>• Fichas de depósito bancario</li> <li>• SOLICITUD DE REELABORACIÓN F-17</li> <li>• CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA F-32</li> </ul> <p>Los documentos para el área de Expedición y Control de Certificados y Constancias (para agilizar la impresión, se envían por fax o vía electrónica; y posteriormente por paquetería) son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LISTA DE PARTICIPACIÓN F-01</li> <li>• SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN/FICHA DE IDENTIFICACIÓN, FC-05</li> <li>• SOLICITUD DE REELABORACIÓN F-17</li> <li>• CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN F-18 (canceladas y expiradas)</li> <li>• CERTIFICADO DE COMPETENCIA FC-19 (cancelados y expirados)</li> <li>• CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA F-32</li> </ul>

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 01</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	36 de 78

2.0	Representante IENPAC	<p><i>Requisitos previos para acceder al proceso de expedición y control de certificados y constancias:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El envío de archivos debe ser al mismo tiempo y sin errores, para las áreas correspondientes (persona que captura e imprime y para el área contable), ambas áreas deberán intercambiar información de los lugares de donde están recibiendo archivos, con el fin de constatar el envío simultáneo.</li> <li>2. La captura y validación para la impresión de constancias, se realiza en base al horario y orden en que se recibieron los archivos (solo archivos completos y sin errores)</li> <li>3. Los archivos deben enviarse antes de las 12:00 horas, para asegurar que las constancias se envíen el mismo día o que se valide oportunamente la impresión de constancias.</li> <li>4. La responsabilidad de verificar los datos del curso y de los participantes, recae en las personas que capturan, imprimen y revisan la constancia impresa.</li> <li>5. Títulos para identificar los archivos enviados:</li> </ol> <p><b>Recibos de cobranza:</b> REC COB_CLAVE DEL LUGAR_FECHA_No. FOLIOS</p> <p style="padding-left: 20px;">✓ Ejemplo: REC COB_PRT_181111_F2866PAR AL 2868PAR, F8953</p> <p><b>Listas de participación en curso:</b> LISTAS_CLAVE DEL LUGAR_FECHA_No. DE FOLIOS, REP_No. DE FOLIO, CORREC_No. DE FOLIO, DUP_No. DE FOLIO</p> <p style="padding-left: 20px;">✓ Ejemplo: LISTAS_CAR_101011_F3349CAR AL 3355CAR, F8954 AL 8957_DUP_F2899PAR</p> <p><b>Fichas de depósito:</b> FICHAS_CLAVE DEL LUGAR_FECHA_No. DE FOLIOS</p> <p style="padding-left: 20px;">✓ Ejemplo: FICHAS_TAM_170112_F4426TAM AL 4425TAM, F1109 AL 1113</p> <p><b>Solicitudes de factura:</b> SOL FACT_CLAVE DEL LUGAR_FECHA_No. DE FOLIO</p> <p style="padding-left: 20px;">✓ Ejemplo: SOL FACT_CZV_181111_F2866CZV AL 2868CZV, F1110 AL 1114</p> <p>Ordena información, captura datos y solicita verificación de datos para imprimir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LISTA DE PARTICIPACIÓN "F-01"</li> <li>• SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN/FICHA DE IDENTIFICACIÓN, FC-05</li> <li>• CERTIFICADO DE COMPETENCIA FC-19 (canceladas y expiradas) para su archivo.</li> <li>• SOLICITUD DE REELABORACIÓN "F-17" (ver Procedimiento General de CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME PG-11)</li> <li>• CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN F-18 (canceladas y expiradas) para su archivo.</li> <li>• CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE BECA F-32</li> </ul>
2.1	Representante IENPAC	<p>Ordena documentos originales o recibidos (vía electrónica o fax) de acuerdo a la actividad a realizar (registro nuevo o reelaboración de certificados o constancias).</p> <p><b>Nota:</b> agrupar las listas con cursos y fechas iguales; y posteriormente iniciar la captura en el orden en que se registraron los participantes.</p> <p>Captura en el Sistema Integral de Administración de Constancias <b>SIAC</b>, la información de la LISTA DE PARTICIPACIÓN, F-01. (incluyendo la información relativa a Trámites de libreta, tarjeta Rig Pass, pago por envío de paquetería, etc.).</p>

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE Coordinador del SGC	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ Director de Operaciones	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 01</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	37 de 78

2.2	Representante IENPAC	Informa término de captura y solicita validación de los datos, para la impresión de certificados, constancias y oficios de validación respectivos; o solicita la corrección de datos.
3.0	Representante SIAC	Verificación y autorización para la impresión de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN F-18</li> <li>• CERTIFICADO DE COMPETENCIA FC-19</li> <li>• OFICIO DE VALIDACIÓN F-16</li> </ul>
3.1	Representante SIAC	Verifica la información capturada vs LISTA DE PARTICIPACIÓN F-01 o SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN/FICHA DE IDENTIFICACIÓN FC-05, corroborando:  Datos del participante/candidato, fecha, lugar, tipo de curso o certificado, nombre del instructor/evaluador/examinador, pagos (incluyendo la información relativa a Trámites de libreta, tarjeta Rig Pass, pago por envío de paquetería, etc.).  <b>NOTA: Solo se autorizará la impresión de constancias o certificados SI:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de los archivos enviados, se cuenta con la ficha de depósito o solicitud de factura respectiva.</li> <li>2. Las listas, solicitudes de certificación, solicitudes de reelaboración y formatos de otorgamiento de beca, están acompañados de los registros administrativos y contables correspondientes.</li> <li>3. Las listas, contienen el sello y en su caso la firma de recibido de la capitánía o delegación.</li> <li>4. Las listas especifican las diversas situaciones que se relacionan con becas, pagos por envío de paquetería, ATLM, etc.</li> </ol>
3.2	Representante SIAC	En caso de que los datos capturados sean incorrectos, informa al representante IENPAC, para corroborar la información, (ver actividad 2.2); en caso contrario, autoriza la impresión (ver actividad 3.3).
3.3	Representante SIAC	Autoriza la impresión de certificados o constancias y oficios de validación respectivos.
3.4	Representante IENPAC	Imprime certificados, constancias y oficios respectivos.  <b>NOTA: Antes de imprimir la constancia, identificar el tipo de curso e imprimir en el formato respectivo:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Constancias con letras azules:</b> para imprimir cursos de formación básica, SEGUIN, SEGPORT y en general cursos especiales.</li> <li>b) <b>Constancias con letras azules y logo de la IADC:</b> solo para curso MODU y RIG PASS.</li> <li>c) <b>Constancias con letras negras:</b> solo para cursos de ascenso.</li> </ol> <b>NOTA: Antes de imprimir los oficios de validación, identificar el tipo de curso e imprimir el número de oficios respectivos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Cursos náuticos (formación básica, MODU y ascensos):</b> imprimir 2 juegos, para distribuirse de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capitánía de puerto.</li> <li>2. Oficina local.</li> </ol> La oficina central imprimirá 2 juegos para distribuir de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marina mercante.</li> <li>2. Oficina central.</li> </ol> </li> <li>b) <b>Otros cursos:</b> Para los demás cursos incluyendo especiales, RIGPASS y SEGPORT, imprimir 1 oficio para la: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina local.</li> </ol> La oficina central imprimirá 1 oficio para: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su archivo en la Oficina central.</li> </ol> </li> <li>c) <b>Para casos de corrección de constancia:</b> considerar la nota A o B, dependiendo del tipo de curso.</li> <li>d) <b>Para los casos de duplicado o reposición de constancias, no se requiere la impresión de oficios.</b></li> </ol> <b>NOTA: los formatos de certificado/constancias en blanco, deben permanecer almacenados en un lugar seguro donde no puedan ser extraídos por personal ajeno al área.</b>

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ
Coordinador del SGC	Director de Operaciones	Director General

	<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN NÁUTICA Y PORTUARIA A.C.</b>	<b>CLAVE: MPG</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>EDICIÓN No 01</b>
	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Hoja No.</i>
	28 de octubre de 2011	38 de 78

4.0	Representante IENPAC	Entrega documentos para su revisión y posteriormente recaba las firmas respectivas.
4.1	Representante IENPAC, asignado para revisar	Recibe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CERTIFICADO DE COMPETENCIA FC-19</li> <li>• CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN F-18</li> <li>• OFICIO DE VALIDACIÓN F-16</li> </ul> Para revisar que los datos correspondan a la información (LISTA DE PARTICIPACIÓN F-01 o SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN/FICHA DE IDENTIFICACIÓN FC-05).  1ro se revisa: oficio vs listas de participación 2do se revisa: oficio vs constancias/certificados
4.2	Representante IENPAC, asignado para revisar	En caso de que los datos sean incorrectos, informa al representante IENPAC, para corroborar datos y posteriormente al representante del SIAC, para corregirlos, (ver actividad 2.2); en caso contrario, entrega documentos para recabar firmas respectivas (ver actividad 4.3).  <b>NOTA: la corrección de constancias se realiza de acuerdo al Procedimiento General de CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME PG-11.</b>
4.3	Representante IENPAC	Recaba firmas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN "F-18"</li> <li>• CERTIFICADO DE COMPETENCIA FC-19</li> <li>• OFICIO DE VALIDACIÓN "F-16"</li> </ul> Entrega para troquelado; y posterior envío o entrega.
5.0	Representante IENPAC	Envía o entrega certificados o constancias a interesados; archiva o resguarda documentos y registros hasta su envío por paquetería.
5.1	Representante IENPAC	a) Cuando los certificados y constancias se imprimen en la oficina central, realiza las siguientes actividades:  Se envían por paquetería para su entrega; archiva documentación y registros del curso o certificación; posteriormente sustituye por los originales.  b) Cuando los certificados o constancias se imprimen en puntos operativo IENPAC, realiza las siguientes actividades:  Se entregan a los interesados; prepara documentación y registros originales del curso o certificación, para envío por paquetería.  <b>NOTA: la copia de la constancia donde se recabó la firma de recibido, se debe escanear y enviar el archivo a la oficina central.</b>
5.2	Representante IENPAC	Archiva y mantiene la documentación y registros de acuerdo al tiempo de almacenamiento. Ver Procedimiento General para el CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD PG-02 Y F-34 CONTROL DE REGISTROS.

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE	CAP. ALT. OCTAVIO ARTURO DÍAZ GONZÁLEZ	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ
Coordinador del SGC	Director de Operaciones	Director General