

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NÚMERO: 21

16 de noviembre de 2010

CONTENIDO:

Resultados de la 2ª Auditoría de Vigilancia al Sistema de Gestión de la Calidad de la SGE y 39 CEGET's del Instituto Politécnico Nacional

Noticias
Programa de acciones correctivas
Certificado ISO 9001:2008

DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano
Calderón
Secretario

Lic. Rafael G. Arzate Torres
Director de Planeación

Lic. Emilio Hernández López
Encargado de la Dirección de Programación y Presupuesto

Lic. Javier Martínez Labra
Director de Evaluación

Ing. Juan Carlos Contreras Larios
Coordinador de Proyectos y del SGC

COLABORADOR
C. Carmen Nerí González

Informe final de la 2ª Auditoría de vigilancia al SGC de la SGE y 39 CEGET'S del Instituto Politécnico Nacional

En este boletín se describen íntegramente los resultados obtenidos en la 2ª Auditoría de vigilancia por el equipo auditor de NORMEX, para refrendar nuestra certificación de calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de la SGE y los 39 CEGET'S.

Generalidades / Organización

El presente informe integra los resultados obtenidos en la 2ª Auditoría de vigilancia realizada a la Secretaría de Gestión Estratégica (SGE) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) con el objetivo de verificar el mantenimiento de la conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008; así como el seguimiento a las indicaciones de la auditoría anterior.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Secretaría de Gestión Estratégica, comprende los procesos

clave: Planeación, Enlace Técnico de Planeación, Evaluación, Enlace Técnico de Evaluación, Desarrollo Funcional, Enlace Técnico de Desarrollo Funcional, Programación y Presupuesto, Enlace Técnico de Programación y Presupuesto y la Gestión Técnica de la Comisión Interna de Administración, así como los procesos de apoyo de compras (Suministro de Materiales y Servicios) y Capacitación. Procesos que se realizan por la Secretaría de Gestión Estratégica en sus tres Direcciones y 39 Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica (CEGET) de las unidades académicas del IPN: 15 de Nivel Medio Superior y 24 de Nivel Superior.

En el sistema de gestión de la calidad se excluyen los requisitos de la norma de referencia: 7.3, Diseño y desarrollo; 7.5.2, Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio; 7.5.5, Preservación del producto y 7.6, Control de los equipos de seguimiento y de medición.

La auditoría se realizó con base en un muestreo aleatorio de los elementos aplicables del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. Es responsabilidad de la SGE hacer extensivos estos resultados a las diferentes áreas y procesos considerados en el alcance del sistema de gestión de la calidad para determinar una posible influencia en su desempeño.

Se enfatiza que tanto la información, como la documentación surgida durante la auditoría, son de carácter confidencial, no pudiendo reproducirse, ni transferirse a terceros sin permiso expreso de la organización.

La auditoría se realizó los días 04, 05, 08 y 09 de noviembre de 2010, por un equipo auditor de NORMEX y conforme al Plan de auditoría acordado; los centros de trabajo auditados fueron los siguientes:

CENTRO DE TRABAJO	UBICACIÓN
Secretaría de Gestión Estratégica Coordinación de Proyectos Depto. de Servicios Administrativos de la Secretaría de Gestión Estratégica Dirección de Planeación Depto. de Servicios Administrativos de la Dirección de Planeación Depto. de Desarrollo Funcional Dirección de Evaluación	"U. Adolfo López Mateos", Miguel Othón de Mendizabal s/n esquina Miguel Bernard, Col. La Escalera; 07738 México, D. F.
CEGET de la U.A., CECyT 6 Miguel Othón de Mendizabal	Av. Jardín esq. Calle 4 Col. del Gas; México D.F.
CEGET de la U.A., CECyT 12 José María Morelos y Pavón	Paseo de las Jacarandas No. 196, Col. Santa María Insurgentes; México, D.F.
CEGET de la U.A., Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia	Prolongación Manuel M. Carpio y Plan de Ayala Col. Santo Tomás; México, D.F.
CEGET de la U.A., CECyT 3 Estanislao Ramírez Ruíz	Av. Hank González s/n, Col. Valle de Ecatepec; Ecatepec, México.
CEGET de la U.A. Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura- U. Zacatenco	Unidad Profesional "Adolfo López Mateos", Edif. 10, 11, 12; Col Zacatenco; México D.F.
CEGET de la U.A., Unidad Profesional Interdisciplinaria de Biotecnología	Av. Acueducto s/n, Barrio La Laguna, Col. Ticomán; México, D.F.
CEGET de la U.A. Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura- U. Tecamachalco	Av. Fuentes de los Leones No. 29, Col. Tecamachalco; Naucalpan, México.
CEGET de la U.A., CECyT 4 Lázaro Cárdenas del Río	Av. Constituyentes No. 813, Col. Belem de las Flores, Tacubaya; México, D.F.
CEGET de la U.A. Escuela Superior de Economía	Plan de Agua Prieta No. 66, Col. Plutarco Elías Calles; México, D.F.
CEGET de la U.A. CECyT 7 Cuauhtémoc	Calzada Ermita Iztapalapa No. 3241, Esq. Av. Jalisco, México D.F.
CEGET de la U.A. Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica – U. Culhuacán	Av. Santa Ana No. 1000 Col. San Francisco Culhuacán; México, D.F.
CEGET de la U.A., CECyT 13 Ricardo Flores Magón	Av. Taxqueña No. 1620, Col. Paseos de Taxqueña; México, D.F.
CEGET de la U.A. Escuela Superior de Comercio y Administración- U. Santo Tomás	Prolongación Manuel M. Carpio No. 471, Col. Santo Tomás; México, D.F.
CEGET de la U.A. Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud – U. Santo Tomás	Av. de los Maestros y Av. de los Gallos s/n, Col. Santo Tomás; México, D.F.

Agradecemos la participación y compromiso del C. Secretario, el **M. en C. Fernando Arellano Calderón**, del Representante de la Dirección y Coordinador de Proyectos y del SGC, el **Ing. Juan Carlos Contreras Larios** y el de todo el personal que participó durante la auditoría, permitiendo que la misma se realizara en un clima que favoreció una excelente interacción entre auditados y auditores.

2. Impresión general

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) muestra un adecuado nivel de madurez, considerando como referencia el informe de la 1ª auditoría de vigilancia; la extensión del alcance de la certificación, así como, la asignación de nuevos titulares de los puestos directivos de la Secretaría de Gestión Estratégica (SGE); el sistema mantiene su integridad no obstante los cambios mencionados.

La organización realizó los cambios necesarios para adecuar su SGC con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008.

Se reconoce que todo el personal auditado de la Secretaría y de las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica (CEGET'S) muestran compromiso, tanto con el sistema, como con sus escuelas, así como con los procesos incluidos en el alcance del mismo y principalmente con el Instituto Politécnico Nacional.

Las CEGET'S muestran un nivel de desempeño uniforme en la realización de sus procesos, así como en el manejo del SGC, salvo un caso que se mencionará más adelante en este informe.

Es importante que los coordinadores de las CEGET'S, respondan a las solicitudes de consulta, cuando la Coordinación de Proyectos les envía correos para que expresen sus comentarios en las revisiones de los documentos del

SGC, ya que las aportaciones de todos los involucrados en el sistema son de gran valor para la consolidación del mismo.

El proceso de auditoría interna se le puede considerar confiable, ya que el auditor líder cuenta con certificación de auditor IRCA, basta experiencia profesional y en la realización de auditorías a SGC; se contó con un equipo de 10 auditores, los cuales trabajaron una semana auditando en su totalidad el SGC de la SGE.

La revisión por la dirección se considera adecuada, debido a que se determina el estado que guarda el SGC y se toman una serie de acuerdos enfocados a la mejora del sistema.

El proceso de mejora continua se enfoca a la realización del Proyecto Estratégico Transversal (PET 7), en el que se realizará una reingeniería al sistema de gestión de la calidad, el cual involucra a todo el Instituto Politécnico Nacional.

Fomentar entre el personal la documentación de acciones preventivas, como un mecanismo para anticiparse a no conformidades potenciales que podrían afectar el desempeño del sistema; debido a que en la mayoría de las CEGET'S no se han documentado las mismas.

Consultar la norma ISO 9004:2009 "Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad" como una fuente de oportunidades para fortalecer su SGC.

Se desea destacar, entre otras, las siguientes **fortalezas** del Sistema de Gestión de la Calidad:

- El contar con el Boletín Informativo del SGC, en la Secretaría de Gestión Estratégica, el cual informa sobre el estado del SGC, además de temas relacionados con la calidad.
- El enfoque al cliente que se tiene en la Dirección de Planeación, ya que constantemente están en la búsqueda de facilitar el trabajo de las CEGET'S, por lo que proporcionan nuevos instrumentos para capturar la información de los diferentes programas realizados en coordinación con esta Dirección.
- El envío de mensajes a través de celular en la CEGET del CECyT 3, como un mecanismo para recordar a las áreas la entrega de la información para la elaboración del PEDMP.
- El incluir en el portal de la Secretaría de Gestión Estratégica el Manual Ejecutivo, y completo del Programa Institucional de Mediano Plazo 2010-2012, así como la Guía Metodológica para la elaboración del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo 2010-2012, como un mecanismo de apoyo a distancia para los integrantes de las CEGET'S.
- El compromiso mostrado por todo el personal para reducir el consumo de papel, al mostrar pocos documentos impresos, consulta del SACDOC en

línea, sin impresión de la información, entrega de información en DVD o en las USB de los usuarios; así como buscar la mejora de los procesos para que se continúe reduciendo al mínimo posible el consumo de papel.



- Las felicitaciones expresadas en los comentarios de las encuestas de satisfacción del cliente por el desempeño del personal, trato y cooperación del personal de la CEGET de la ESCA Santo Tomás; del 100% de encuestas aplicadas, el 33% de ellas contienen felicitaciones, aplicación Octubre del 2010.

El resultado de esta **2ª Auditoría de Vigilancia** será revisado por el Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) de **NORMEX**, el cual dictaminará la pertinencia de **mantener** la Certificación de conformidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008 a la Organización:



3. Puntos débiles del Sistema de Calidad

No se detectaron puntos débiles en esta auditoría.

4. Medidas de mejoramiento

No aplica por no encontrarse debilidades en esta auditoría.

5. Indicaciones y Observaciones

5.1 Las siguientes son **indicaciones** al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gestión Estratégica, las cuales **deberán ser atendidas** por la organización antes de la próxima auditoría. Para tal efecto, deberá presentar a NORMEX un programa de acciones correctivas dentro de los siguientes treinta días naturales, a partir de la fecha de recepción del informe final, la implementación y la eficacia de las acciones tomadas se revisará en la próxima auditoría:

4.2.3 Control de los documentos

- No están disponibles todos los documentos incluidos en el SACDOC, ejemplo, en la CEGET de la Escuela Superior de Economía, en CICS U – Sto. Tomás, la Coordinación de Gestión de la Calidad y CECyT 13; así como el acceso al S@PMI ejemplo, CECyT 6 y la Escuela Superior de Economía; ya que el sistema marcaba error o el acceso era demasiado lento.
- El plan de calidad SGC SM PC "Proceso de Compras" tiene una versión diferente a la indicada en la lista de control de los documentos del manual de gestión de la calidad.
- El plan de calidad del proceso de enlace técnico de planeación en el SACDOC, no está completo ya que no incluye la hoja donde finaliza el proceso.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

- No se ha proporcionado la formación o se han tomado otras acciones para lograr la competencia necesaria para ser Coordinador de una CEGET y para manejar el SGC de la SGE, CE-

GET de la Escuela Superior de Economía (ESE)

2012 y su carga en el [S@PMI](#), CEGET de la ESE.

bido de la DPL alguna observación (formal o informal) del por qué del incumplimiento, que indique que se debería mantener la eficacia de sus procesos y del SGC de la SGE.

7.1 Planificación de la realización del producto

- El plan de calidad de la Dirección de Planeación (DPL) para la Elaboración del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEMP) no incluye, entre sus actividades planeadas, la actividad relativa a la Validación Preliminar, la cual se realiza en la práctica, con el fin de permitir a las Unidades Académicas el continuar con la captura del Programa Operativo Anual (POA).
- No se ha determinado en que consiste la validación preliminar del PEDMP en el plan de calidad o en algún otro documento. La actividad de Validación del PEDMP es el visto bueno, después de que se hayan atendido todas las desviaciones encontradas durante la revisión por los analistas de la DPL.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

- No se ha elaborado el cronograma de actividades señalado en la actividad 5 del plan de calidad de enlace técnico de planeación, CEGET de la ESE.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos / 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

- No se ha realizado el seguimiento de los objetivos del proceso y del producto y tampoco se ha requisitado el formato de seguimiento a los objetivos del proceso - control del proceso 2010, para el proceso de planeación de la CEGET de la ESE.

8.3 Control del producto no conforme

- No se ha generado el Reporte de producto no conforme como consecuencia de no haber cumplido con el tiempo de entrega de la información del PEDMP 2010-

8.5.2 Acción correctiva

- En la CEGET del CECyT No. 7, se documentó una no conformidad por el retraso en la captura de la información del PEDMP en el [S@PMI](#), sin generar la acción correctiva respectiva, para identificar las causas que originaron el incumplimiento.
- No se ha documentado la acción correctiva correspondiente, debido al incumplimiento con el tiempo de entrega de la información del PEDMP 2010-2012 y su carga en el [S@PMI](#), CEGET de la ESE.

5.2 Las siguientes son **oportunidades de mejora** que pueden apoyar al fortalecimiento del SGC de la Secretaría de Gestión Estratégica:



4.2.4 Control de los registros

- El procedimiento SGE-PG-02, con fecha de emisión 2010-09-09 y número de revisión **06**, no establece lo conducente sobre los espacios en blanco de los registros, por lo que, unas personas los cancelan y otras no.

5.4.1 Objetivos de la calidad

- No se han incluido indicadores sobre las premisas de la transparencia y rendición de cuentas de las directrices vigiladas por la Dirección de Evaluación.

5.5.3 Comunicación interna

- Las CEGET'S que no cumplieron con la fecha establecida para la entrega de información del PEDMP 2010-2012 y su carga en el [S@PMI](#), no han reci-

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

- No se han establecido acciones oportunas de capacitación para los nuevos Coordinadores de las CEGET'S, con respecto al conocimiento del SGC de la SGE, así como de la realización de todos los procesos relacionados, ejemplo: Coordinador de la CEGET de la ESE.

6.3 Infraestructura

- No se han establecido las características mínimas que deben cumplir los espacios de trabajo en las CEGET'S, algunos son muy reducidos.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

- Se debe asegurar que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, no se ha determinado cuál es el personal necesario para atender todas las actividades relacionadas con los procesos de las CEGET'S, no sólo de la SGE, también realizan otro tipo de procesos relacionados con entes externos, ejemplo: con la Secretaría Académica, el Abogado General, actividades propias de la escuela, etc. Existen CEGET'S con sólo el coordinador, otras con un coordinador y una secretaria, otras con lo anterior más uno o dos analistas.

8.2.1 Satisfacción del cliente

- En las encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en abril y octubre del 2010, no se incluyeron preguntas específicas de las CEGET'S.
- La pregunta número 3 de las encuestas de satisfacción del cliente, aplicadas por las CE-

GET'S en Octubre del 2010, está calificada como regular y en los comentarios también se hace referencia al poco tiempo para preparar la información, no se han tomado acuerdos generales que determinen las decisiones y acciones para mejorar el establecimiento de tiempos adecuados de preparación de información.

- El proceso de Desarrollo Funcional de la DPL no ha documentado la propuesta para mejorar la forma en que se realizan las encuestas de satisfacción del cliente, la forma de medición y la interpretación de sus resultados.

8.2.2 Auditoría interna

- No se ha establecido el tiempo previo para entregar el plan de auditoría a todas las áreas que serán auditadas en la Secretaría de Gestión Estratégica.

8.5.1 Mejora continua

- No todas las áreas de la Secretaría

de Gestión Estratégica han documentado proyectos de mejora enfocados al sistema de gestión de la calidad.

- Durante esta auditoría, en las CE-GET'S, se pudo constatar que se logra el cumplimiento de los objetivos en forma sistemática, inclusive en algunos casos son rebasados ampliamente, ejemplo: proceso de planeación CEGET-CECyT 6; sin embargo, no se ha considerado el establecer objetivos más ambiciosos que



apoyen la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y/o otros mecanismos para medir el proceso o el producto.

- No se utiliza en forma sistemática el formato de proyecto de mejora SGE-PG-03-F05 para documentar las mejoras implementadas o en proceso de implementación, ejemplo: Plan de Mejora de la CEGET de la Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia (ESEO).
- No se ha visualizado la necesidad de establecer acciones de mejora, sólo existen proyectos de mejora, no se ha considerado que las acciones de mejora se podrían aplicar a aquellas propuestas de mejora que no requieren mayor investigación o planeación y que, sin embargo, sus beneficios son contundentes para obtener mejoras en el corto tiempo.

Noticias

- La Coordinación de Proyectos y del SGC enviará el seguimiento de no conformidades y oportunidades de mejora a las unidades académicas y administrativas para su atención y solución correspondiente, dicha información será remitida en 15 días hábiles al Organismo Certificador NORMEX para su revisión y aprobación.



- Con base en el Informe final entregado por NORMEX, el equipo auditor concluye que el SGC de la SGE y las 39 CEGET's muestra un adecuado nivel de madurez, actualización e integridad por lo que procede a turnar dicho informe al Comité de Dictaminación de NORMEX para su validación y emisión del Certificado de calidad ISO 9001:2008.

- Extendemos una felicitación a todo el personal, ya que con su esfuerzo, dedicación y compromiso contribuyeron para lograr este objetivo tan importante para la SGE y CEGET's.

"La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia extranjera y el único camino para el crecimiento y los beneficios."

Jack Welch

