

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



NÚMERO: 22

09 de diciembre de 2010.

CONTENIDO:

Dictamen de Normex

Seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora

Norma ISO 9004:2009

“Gestión para el éxito sostenido de una organización”

La Secretaría de Gestión Estratégica les desea una Feliz Navidad y un Próspero Año 2011

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 Laríos
Coordinador de Proyectos y del SGC

COLABORADORES

C. Carmen Neri González
Lic. Mariana Valdez Ham

Dictamen de Normex

Les comunicamos que el Comité de Evaluación y seguimiento de Normex, S.C. revisó los resultados del proceso de la 2ª. Auditoría de vigilancia que llevamos a cabo los días 4, 5, 8 y 9 de noviembre del año en curso, y **dictaminó** emitir el certificado de calidad ISO 9001:2008 de la SGE y las 39 CEGET's, con la salvedad de que debemos atender las indicaciones descritas en el informe de auditoría y presentarle un programa de acciones correctivas para su validación.

En virtud de lo anterior, extendemos una felicitación al personal que con su esfuerzo, dedicación y compromiso hicieron posible este importante objetivo de la SGE y CEGET's.

Seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora

Las Unidades Responsables describieron las acciones correctivas correspondientes, con las actividades comprometidas y fechas de cumplimiento para atender y solventar las indicaciones y oportunidades de mejora reportadas en la auditoría externa, con lo cual la Coordinación del SGC integró el Programa de acciones correctivas que entregó a Normex.

Asimismo, las Unidades Académicas a través de las CEGET's, han presentado peticiones y sugerencias para evitar no con-

formidades tales como retrasos o incumplimientos de información, por lo que se llevarán a cabo reuniones trimestrales, a partir del mes de enero con los representantes de las CEGET's, de las Direcciones Coordinadoras y la Coordinación del SGC, para mejorar nuestra comunicación interna y acordar las mejores prácticas en nuestra operación e interacción.

Con el propósito de realizar el seguimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora comprometidas para solventar las indicaciones de Normex y atendiendo las peticiones de las Unidades Académicas a través de las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica CEGET, se llevarán a cabo reuniones programadas para el 18 y 19 de enero del 2011 en la sala de juntas de esta Secretaría, con la asistencia de los representantes de las CEGET y de las Direcciones de coordinación, considerando la siguiente orden del día:

- Plazos para la integración y entrega de la información requerida por las Direcciones.
- Revisión de los criterios para la medición de la satisfacción del cliente/usuario.
- Revisión y actualización de los procedimientos y planes de calidad de las Direcciones y los enlaces técnicos.
- Avances en las acciones correctivas y oportunidades de mejora comprometidas.
- Propuestas de mejora.
- Nuevos objetivos que deberán considerarse de acuerdo al PET 7.

Cabe mencionar que de acuerdo a las instrucciones del M. en C. Fernando Arellano Calderón, orientaremos nuestros esfuerzos en una perspectiva más amplia de la Gestión de la Calidad, considerando la nueva norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización”.

¿Qué sigue?

En virtud de que el SGC muestra un adecuado nivel de madurez y mantiene su integridad, no obstante los cambios necesarios para su adecuación con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, consideraremos la norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización”, como una fuente de oportunidades para consolidar el Proyecto Estratégico Transversal PET 07, nuestro siguiente reto.

En el presente boletín describimos un resumen descriptivo de la norma ISO 9004:2009

Más allá de la certificación

La norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización”.

La norma ISO 9004:2009 Aporta un enfoque desde la gestión de la calidad complementario a la ISO 9001. Ofrece las directrices universales para la gestión de toda organización exitosa: análisis del entorno, gestión eficaz de

las oportunidades y los riesgos, desarrollo de una cultura de aprendizaje, mejora continua e innovación. Además, contiene una herramienta de autoevaluación para identificar cinco niveles de madurez e identificar las oportunidades de mejora e innovación.

ISO 9004:2009 Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios y de otras partes interesadas, en el largo plazo, y de una manera equilibrada.

Comparada con la ISO 9001:2008, la cual asegura la gestión de calidad de productos y servicios mientras aumenta la satisfacción del cliente, ISO 9004:2009 provee una perspectiva más amplia de la gestión de la calidad, particularmente para la mejora del desempeño. Es de gran utilidad para nuestra Institución que deseamos evolucionar y avanzar más allá de la ISO 9001, en búsqueda de la mejora continua, medida a través de la satisfacción de los clientes/usuarios y de las partes interesadas.

ISO 9004:2009 permite a las organizaciones aumentar la calidad del producto y de la atención del servicio a sus clientes promoviendo la autoevaluación como una herramienta importante que posibilita las organizaciones a:

- Crear un punto de referencia para su nivel de madurez, cubriendo el liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos.
- Identificar sus fortalezas y debilidades.
- Identificar oportunidades para la mejora y la innovación.

La herramienta de autoevaluación puede convertirse en un elemento clave durante la planificación estratégica de los procesos en el Instituto Politécnico Nacional.

Los objetivos de satisfacción del cliente y la calidad del producto/servicio se extienden en la norma ISO 9004:2009 para incluir la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización. La combinación de la norma ISO 9001 e ISO 9004 permitirá obtener el máximo rendimiento de un sistema de calidad.

La estructura de la Norma ISO 9004 es que el "cuerpo" de la norma empieza con un capítulo que provee una guía de cómo gestionar una organización que se dirige hacia el éxito sostenido y no en cómo construir un Sistema de Gestión de la Calidad.

Evolución de las normas de la familia ISO 9001

Las 4 normas de la familia ISO 9000

ISO 9000 "Fundamentos y vocabulario", ISO 9001 "Requisitos para el sistema de gestión de la calidad", ISO 9004 "Gestión para el éxito sostenido de una organización" e ISO 19011 "Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental". Sólo ISO 9001 se emplea como criterio para otorgar certificados/ registros de sistemas de gestión de calidad. Los documentos IWA 2 proporcionan una orientación para el uso de ISO 9001 en el sector educativo.



En 1987 originalmente la norma ISO 9004 se elaboró como una guía para la implementación de ISO 9001 como modelo de aseguramiento de calidad, en 1994 se cambió su enfoque por el de un documento que explicara el modelo de gestión calidad. Fue la base de otras normas orientadas a sectores como los de servicios (9004-2) y software (9004-3), en el 2000 Surge el "ISO 9004 como el par consistente". La idea fue orientar las organizaciones a la "mejora continua de su desempeño "más allá de la certificación". En 2008 se actualiza y emite la versión ISO 9001. La ISO 9004 se publicó por parte de ISO el 30 de octubre de 2009, pretende orientar a las organizaciones al desarrollo y éxito sostenido. En México se publicó la declaratoria de vigencia el 21 de enero de 2010.

¿Cual es el propósito de la revisión de ISO 9004:2009?

Crear una nueva norma ISO 9004 que proporcione una orientación para la gestión estratégica y operativa de la organización con objeto de alcanzar el éxito sostenido.

¿Por qué el énfasis en el éxito sostenido?

¿Qué es lo que distingue a las organizaciones que se distinguen por ser consistentemente exitosas?

- Actualmente ya no es suficiente para una organización ser rentable, cumplir con la normatividad y obedecer la ley.
- Se requiere ser ambientalmente responsable, socialmente consciente y tener una ética social para satisfacer no sólo a los clientes, sino a la sociedad civil, a los empleados y a una variedad de grupos de interés o partes interesadas conocidos como "Stakeholders"

¿Qué es el éxito sostenido? (de una organización)

"Es la habilidad de una organización o actividad de mantener o mejorar su desempeño en el largo plazo".

Nota . El éxito sostenible tiene que ver con las partes interesadas directas e indirectas de la organización, tales como: Gobierno Federal, empleados, clientes/usuarios, comunidades y sociedad.

Para poder desarrollar el éxito sostenido, la organización depende de la habilidad para monitorear su medio ambiente externo e identificar:

- Oportunidades, cambios, tendencias y riesgos.

- Además de la habilidad de aprender, cambiar e innovar en función del monitoreo de su medio ambiente y
- Alinear los procesos, hacerlos eficientes e integrarlos adoptando los principios de la gestión de calidad.

ISO 9004 proporciona orientación sobre:

- La gestión de la dirección para conducir a la organización hacia el éxito sostenido
- La importancia de que la gestión considere además de la satisfacción de los clientes la de otras partes interesadas
- La relación de otros sistemas de gestión con el sistema de gestión de calidad.
- El uso de esta norma en combinación con otros modelos de excelencia, como un medio de lograr mayores niveles de desempeño.

¿Qué se busca destacar en ISO 9004:2009?

- El uso de los 8 principios de gestión de la calidad.
- La relación de ISO 9004 con los modelos de excelencia.
- La aplicación de ISO 9004 a todo tipo de organizaciones sin importar su giro ni su tamaño.
- Reconocer e identificar el medio ambiente en el que opera la organización.
- Identificar las necesidades y expectativas de clientes y de otras partes interesadas que determinan la viabilidad de la organización y sus “imperativos estratégicos”.
- La evaluación de los riesgos asociados a la organización para lograr la sustentabilidad y la toma de acciones preventivas.
- El cumplimiento de leyes y requisitos estatutarios y reglamentarios.
- La adaptabilidad de la organización a su medio ambiente operacional, esto relacionado con su cultura, aprendizaje e innovación.
- La necesidad de identificar los procesos que son necesarios para facilitar el éxito sostenible.
- La integración de los procesos en un modelo general.
- La medición, monitoreo y evaluación de la efectividad y eficiencia de

- los procesos, el logro de los objetivos y su mejora.
- La adaptabilidad de la organización a su medio ambiente operacional, esto relacionado con su cultura, aprendizaje e innovación.

Autoevaluación de los elementos clave

La autoevaluación se realiza comparando la situación de la organización con la descripción de las situaciones identificadas como típicas para cada uno de los niveles. Así, no sólo se consigue identificar la situación actual, sino visualizar la siguiente que hay que alcanzar (qué mejorar) y los capítulos correspondientes de la norma que deben aplicarse para mejorar (cómo mejorar). Esta herramienta contempla el nivel de madurez de una organización desde dos enfoques diferentes: el de la alta dirección, para obtener una rápida perspectiva de la posición de la organización en relación con su estrategia; y la de los propietarios de procesos, para realizar una evaluación detallada.

Factor clave	Nivel de madurez hacia al éxito sostenido				
	1.0 básico	2.0 Proactivo (Básico +) Equivalente (ISO 9001)	3.0 flexible (proactivo +)	4.0 progresivo (flexible +)	5.0 Logrando el éxito sostenible (Progresivo +)
¿Cómo aprende la organización?	De manera individual y anecdótico	Sistemático a partir de los casos de éxito y también de las fallas	De manera compartida dentro de la organización	Mejora continua basada en la cultura de aprender y compartir conocimientos	Aprendizaje compartido con las partes interesadas relevantes

Ejemplo de la metodología de auto-evaluación

Ejemplo de nivel de madurez

Figura A.1. Modelo genérico que permite relacionar los elementos y criterios de autoevaluación con los niveles de madurez

- 1.0 ¿Dónde nos ubicamos como organización? – Análisis interno
- 2.0 ¿Cuál es nuestro factor clave y prioritario para mejorar hacia el éxito sostenido? – valoración interna
- 3.0 ¿Qué debemos hacer para ir al siguiente nivel? – Plan de acción
- 4.0 Evaluar los resultados en una autoevaluación posterior

Esta autoevaluación está prevista para que la realicen la Dirección operativa y los dueños de procesos, para obtener una perspectiva general profunda del comportamiento de la organización y de su desempeño actual.

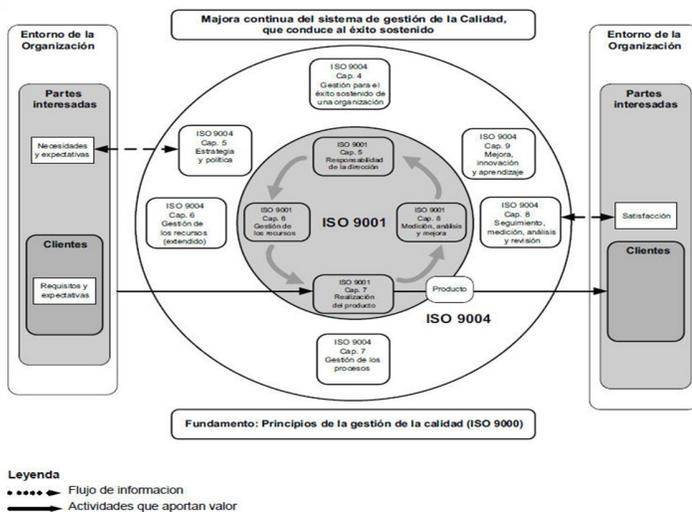


Figura 1 — Modelo ampliado de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

NAVIDAD, la propia palabra llena nuestros corazones de alegría. Cuando llegue el día de Navidad, nos viene el mismo calor que sentíamos cuando éramos niños, el mismo calor que envuelve nuestro corazón y nuestro hogar. Mejor que todos los regalos debajo del árbol de navidad es la presencia de una familia feliz.

