

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



NÚMERO: 26

29 de abril de 2011

## CONTENIDO:

### Revisión por la Dirección del SGC de la Secretaría de Gestión Estratégica y CEGET's

## DIRECTORIO:

**M. en C. Fernando Arellano Calderón**  
Secretario

**Act. Alfonso Reséndiz Núñez**  
Encargado de la Dirección 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

**Colaboradora**  
**Lic. Carmen Nerí González**

## Revisión por la Dirección del SGC de la Secretaría de Gestión Estratégica y CEGET's

El día 14 de abril del año en curso se llevó a cabo la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la SGE y 39 CEGET's, con la participación del M. en C. Fernando Arellano Calderón, los Directores y Coordinadores de área de la SGE y los representantes de las CEGET's de las Unidades Académicas de nivel medio superior y superior.

En esta revisión se realizó la presentación del resultado y análisis del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y las acciones de mejora durante el período septiembre 2010 - marzo 2011, considerando los siguientes puntos:

- Seguimiento a los acuerdos establecidos en la revisión de agosto de 2010.
- Resultado de la auditoría de recertificación.
- Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas (seguimiento de hallazgos de auditoría

externa).

- Satisfacción del cliente
- Resultados del seguimiento de objetivos de procesos.
- Cambios que afectan al SGC.

### Seguimiento a los acuerdos de la revisión anterior

- Se realizó el cierre de los seguimientos de la auditoría interna No.10 de las áreas de la SGE y 39 CEGET's, atendiendo 19 no conformidades menores y 112 oportunidades de mejora, generando las acciones correctivas y preventivas correspondientes.
- Se llevó a cabo la adecuación, simplificación y actualización del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 a la norma ISO 9001:2008, incluyendo el Manual de Calidad, 8 Procedimientos de Calidad, 12 Planes de Calidad y 30 Procedimientos Operativos. Estos trabajos se realizaron en forma colaborativa con la participación

de las tres Direcciones de la SGE y los Coordinadores de Enlace Técnico de las 39 UA, utilizando el S@CDOC.

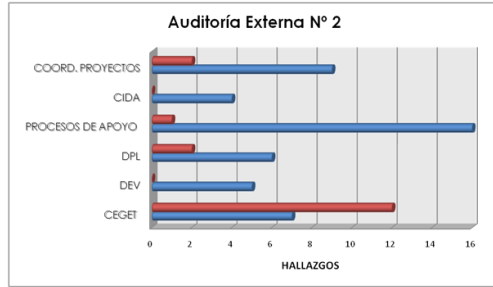
- Se realizó la revisión y actualización de la Misión, Visión y Política de Calidad de la SGE, incluyendo las funciones de Programación y Presupuesto.
- Se continúa la edición mensual de los boletines electrónicos de la SGE y la difusión al personal de la SGE y CEGET's.



- Se realizó la auditoría externa de vigilancia por parte del organismo certificador NORMEX, los días 4,5,8 y 9 de noviembre de 2010, y se logró la acreditación del Certificado ISO 9001:2008 con número de registro 174/CS.

- Se solicitó por escrito a las Direcciones de la SGE la actualización de los objetivos e indicadores correspondientes, los cuales están en proceso.
- Se realizó diagnóstico a los sistemas de calidad del IPN, y se identificaron 233 procesos certificados en ISO 9001, que representa un estimado del 38 % del total de procesos institucionales.
- Se continúan los trabajos para el desarrollo del PET 7, en el cual participan activamente los representantes designados de las 39 UA de nivel medio superior y superior, así como las UA de oficinas centrales, para la alineación y compatibilidad de todos los sistemas de calidad en el IPN.

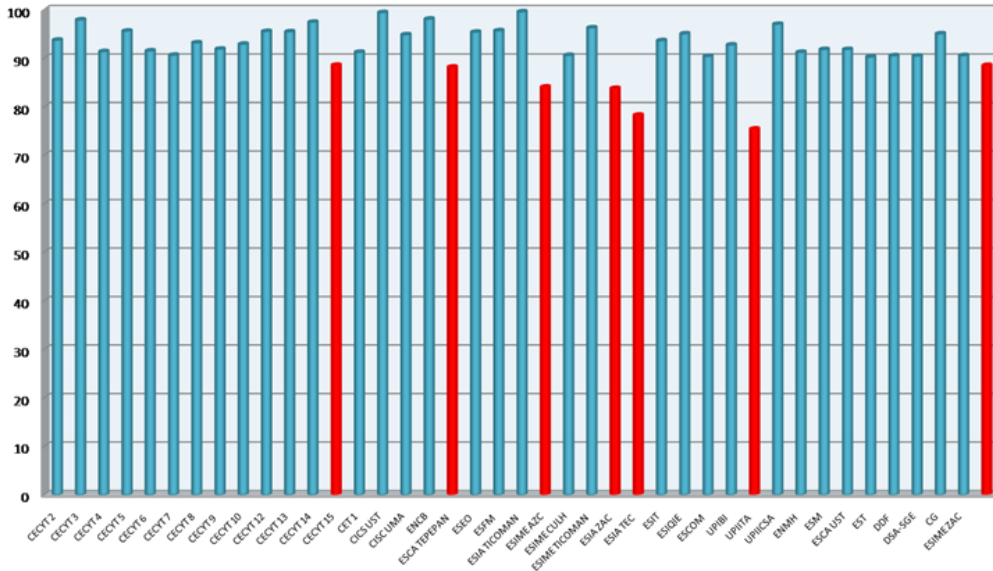
### Seguimiento de la Auditoría Externa de Recertificación



	CEGET	DEV	DPL	PROCESOS DE APOYO	CIDA	COORD. PROYECTOS
OPORTUNIDADES DE MEJORA	7	5	6	16	4	9
INDICACIONES	12	0	2	1	0	2

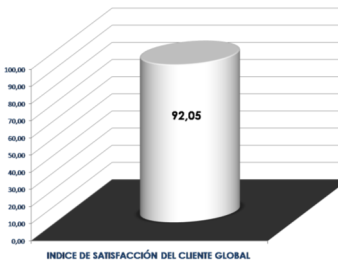
- En total se generaron 17 indicaciones marcadas como no conformidades menores y 47 como oportunidades de mejora.
- Las 17 acciones correctivas de las indicaciones están cerradas.
- El 100% de las oportunidades de mejora se encuentran atendidas.

### Satisfacción del Cliente



En esta representación gráfica se encuentran concentrados cada uno de los resultados obtenidos por las 39 UA's de nivel medio superior y superior, correspondiente a la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente durante el mes de octubre de 2010, cabe mencionar que se verificó que todas las CEGET's contarán con las evidencias correspondientes, obteniendo así un índice de satisfacción del **92.05%** tomando en cuenta que 7 de ellas no alcanzaron el porcentaje de cumplimiento establecido.

### Resultados del seguimiento de los objetivos de procesos



- Se integraron los seguimientos de los objetivos e indicadores de los procesos de enlace técnico de Planeación, Evaluación y Desarrollo Funcional de las 39 UA's, y como resultado se informa que se alcanzaron los objetivos al 100 % por lo que no se generaron acciones correctivas.

- Se acordó con las Direcciones de la SGE la actualización de los objetivos e indicadores correspondientes, ya que los que aparecen en el Manual de Calidad y en los seguimientos a los objetivos de proceso, son funciones establecidas en el Reglamento Orgánico y el Manual de Organización del IPN.

### Cambios al SGC de la SGE

- El Manual de Calidad de la SGE deberá alinearse y ser compatible con el Manual Institucional de Calidad del PET 7, con el propósito de contar con lineamientos y criterios unificados para la mejora continua de los procesos y servicios que se realizan en las UA's del IPN.



- Cabe mencionar que en este Manual se incluyen los aspectos de mejora, innovación y aprendizaje de la norma ISO 9004:2009 "Gestión para el éxito sostenido de una organización".

### Compromisos de las áreas

#### Dirección de Planeación:

- Se acordó que en el mes de mayo se revisarán y analizarán las propuestas de cada uno de los responsables de Servicios Administrativos de la SGE, con el propósito de mejorar el proceso de capacitación.



- Se compromete a revisar y actualizar los objetivos de calidad y los indicadores de procesos, ya que los objetivos que actualmente están en el manual de calidad son funciones de la Dirección de Planeación.

- Se requiere la actualización en el SACDOC de los siguientes documentos:

5 Procedimientos Operativos, 3 metodologías, 7 Guías Metodológicas y listas maestras, 1 Plan de Calidad y 2 formatos.

#### Dirección de Programación y presupuesto:

- Con base en que los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del cliente aplicada en octubre de 2010, no obtuvo los elementos necesarios para determinar el grado de satisfacción del cliente, se solicitó la revisión y propuesta de una metodología más eficaz para la medición, análisis y mejora de la satisfacción del cliente.
- Se compromete a revisar y actualizar los objetivos de calidad y los indicadores de procesos, con base en la Política de Calidad de la SGE.

#### Dirección de Evaluación:

- Se buscará el uso del correo electrónico para solicitar la información a las áreas y Unidades Académicas.
- De acuerdo a la revisión del Procedimiento de Evaluación que está en proceso, se incluirán iniciativas para la mejora de la comunicación y optimizar los tiempos de respuesta.
- Se considerará la petición de las CEGET's, de tomar en cuenta los tiempos académicos de las UA.



- Se agilizará la solicitud de información buscando medios alternativos.
- Se redefinirá la encuesta de satisfacción que aplica la Dirección de Evaluación a las CEGET'S.
- Está en proceso la revisión y actualización del procedimiento de la Dirección de Evaluación.
- Se documentará como proyectos de mejora la parte del manejo de los registros de las Unidades Académicas, que se llevan a cabo vía correo electrónico.
- Se propone la automatización de algunas actividades, las cuales se registrarán en los formatos establecidos en el SACDOC.
- Se compromete a revisar y actualizar los objetivos de calidad y los indicadores de procesos, ya que los que actualmente están en el manual de calidad son funciones de la Dirección de Evaluación.

#### CEGET del nivel medio superior y superior:

- Las CEGET's del nivel medio superior elaboraron una propuesta de Manual de Procedimientos que se entregará a la DPL para su revisión.
- Aplicación de la nueva encuesta de satisfacción del cliente y esquema de análisis estadístico, usando el SACDOC, en el mes de abril de 2011.
- Se llevarán a cabo reuniones en las que se intercambiarán experiencias y se identificarán proyectos de mejora entre las CEGET's, además de considerar cursos sobre la interpretación de la norma ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009.
- Las CEGET's proponen la creación de una biblioteca virtual.



#### Departamento de Servicios Administrativos de la SGE:

##### Capacitación:

- Se elaborará la propuesta de actualización y simplificación del Proceso de Capacitación.
- Realizará una reunión en el mes de mayo para presentar el resultado del análisis a cada responsable de Departamento Administrativo, que servirá para la elaboración de un proyecto de mejora en el proceso de capacitación.

**Compras:**

- Se establece llevar a cabo reunión de trabajo, en el mes de mayo, en la cual presentarán el resultado del análisis de cada responsable de servicios administrativos de la SGE, para proyectos de mejora, la unificación de criterios y determinación de objetivos en los Procesos de Compras y Capacitación.

**Coordinación de Gestión de Documentos:**

- Se compromete a realizar la adecuación y actualización de los objetivos e indicadores, incluyendo los tiempos para la entrega de documentos, los cuales deben definirse en el Procedimiento de Control y Gestión de Documentos.

**Coordinación de la CIDA:**

- La CIDA/COCODI se compromete a realizar la revisión y actualización del Procedimiento Operativo y Plan de Calidad de esta Coordinación.

**Coordinación de proyectos y del SGC:**

- Realizar el seguimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en la reunión de Revisión por la Dirección.
- Coordinar la aplicación en el mes de abril de la nueva encuesta de satisfacción del cliente y el esquema de análisis correspondiente, que se trabajó con las 39 CEGET's.
- Realizar la auditoría interna número 11 para el mes de junio, con la participación de auditores internos calificados.
- Alinear el Manual de Calidad de la SGE con el Manual Institucional de Calidad del PET 7, incluyendo los aspectos de mejora, innovación y aprendizaje de la norma ISO 9004:2009.
- Con base en el marco de referencia de la Política de calidad actualizada, determinar los nuevos objetivos de calidad de la SGE.



**Proyectos de mejora**

- Incluir los cursos de inducción al SGC y manejo del S@CDOC en la página web de la Secretaría para todo el personal de nuevo ingreso de las CEGET y los usuarios de la SGE, así como la colección de los boletines electrónicos emitidos.

- Se desarrolló el Proyecto Estratégico Transversal PET 07 y la propuesta del Manual Institucional de Calidad, para la alineación y compatibilidad de todos los manuales de calidad del IPN, y lograr establecer un sistema institucional de calidad rector, con lineamientos y criterios unificados, para la mejora continua de los procesos y servicios que realizan las dependencias politécnicas.
- Con el Manual Institucional de Calidad se lleva a cabo una innovación en el diseño y operación de los sistemas de gestión de calidad en el IPN, simplificando los 300 procedimientos de calidad que actualmente cuenta el IPN, a sólo 8, cumpliendo con la política gubernamental de regulación base cero o tala regulatoria.



- Se impulsará el siguiente nivel de calidad con la norma **ISO 9004:2009 "Gestión para el éxito sostenido de una organización"**, para una gestión más eficaz de las oportunidades y el desarrollo de una cultura de aprendizaje, mejora continua e innovación en el IPN.

*"La calidad nunca es un accidente, siempre resulta de cuatro cosas: intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecutoria con talento"*

*W. Foster*

**NOTICIAS**

- Entregar el Informe de Acciones de Mejora correspondiente al 1er. trimestre de 2011.
- Entregar los resultados del análisis de la encuesta de satisfacción del cliente de los GECET's, correspondiente al mes de abril de 2011.