

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



NÚMERO: 27

31 de mayo de 2011

CONTENIDO:

1. Satisfacción del Cliente
2. Auditoría Interna N° 11
3. Guía Metodológica única para elaborar los Procedimientos Operativos y los de Calidad.
4. Organizaciones que aprenden y el Manual Institucional de Calidad.

Noticias

Auditoría Interna N° 11 del 20 al 24 de junio de 2011

DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano
Calderón
Secretario

Act. Alfonso Reséndiz Núñez
Encargado de la Dirección de
Planeación

Lic. Javier Martínez Labra
Director de Evaluación

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

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

COLABORADORES

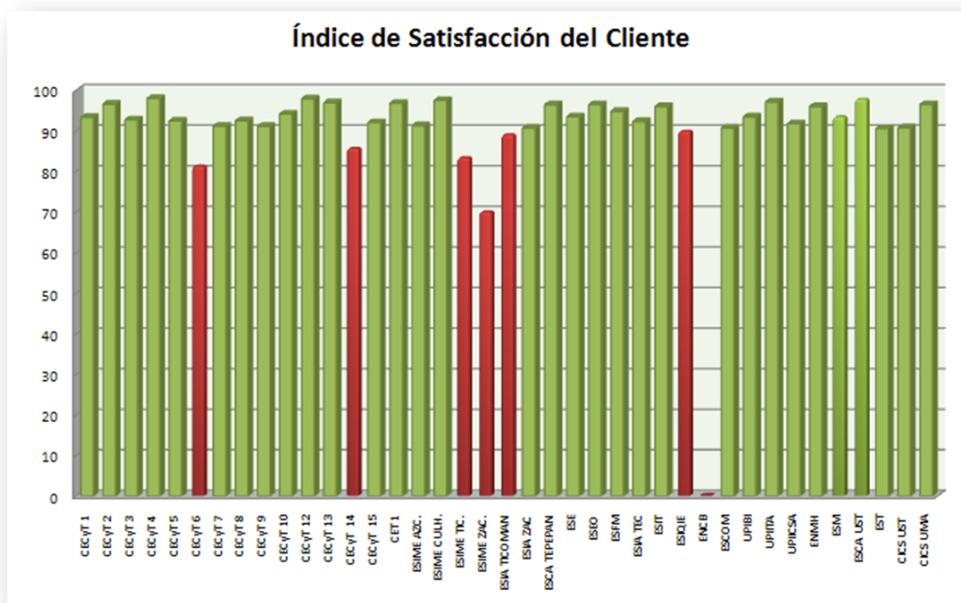
Ing. Agustín Juan Jiménez M.
Lic. Carmen Nerí González
Lic. Edith Barraza Morales

1. Satisfacción del cliente

Como parte de las actividades de la Coordinación de Proyectos en el mes de abril del 2011 se aplicó la nueva Encuesta de Satisfacción del Cliente en las 39 Unidades Académicas por parte de las CEGET's, considerando un índice de satisfacción del 90.5 %.

Estas encuestas están basadas en los procesos que se corrieron en el periodo de noviembre a marzo, los cuales son: Enlace Técnico de Programación, Enlace Técnico de Evaluación y algunas UA aplicaron también el Enlace Técnico de Desarrollo Funcional.

Para realizar el análisis del índice de satisfacción global se enviaron los resultados a esta Coordinación, obteniendo lo siguiente:



El nivel de satisfacción global obtenido es de **92.41%**, considerando que algunas unidades no han podido alcanzar este nivel, por lo que es de gran importancia detectar áreas de oportunidad para poder incidir en ellas y buscar una mejora en el manejo de los procesos y en el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.

Con el propósito de mejorar la gestión de los procesos, se realiza un trabajo conjunto entre la Coordinación de Proyectos y los representantes de las 39

CEGET's, con el objetivo de crear una estrategia en la que se vea beneficiado el grado de satisfacción del cliente.

2. Auditoría Interna N° 11

De acuerdo al Programa de Auditorías establecido en la SGE, se tiene contemplado realizar la auditoría interna del **20 al 24 de junio del 2011**.

El **objetivo** de la auditoría es revisar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGE con respecto a los requisitos institucionales aplicables y la norma ISO 9001:2008.



Los **criterios** de auditoría a considerar son: Manual de la Calidad, Procedimientos, Planes de Calidad de la SGE y Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO 9001:2008.

El **alcance** de auditoría aplica para los procesos clave y de apoyo de las tres Direcciones de la SGE, así como a las 39 CEGET's en los Procesos de Enlace Técnico de: Programación, Evaluación y Desarrollo Funcional.

Como **auditor líder** está el Ing. Juan Carlos Contreras Larios, Coordinador de Proyectos y del SGC. El **equipo auditor** está conformado por: Ing. Agustín J. Jiménez Morales, Lic. Edith Barraza

Morales, Lic. Carmen Neri González, C.P. Darío Manuel Pérez Lozano, Ing. David Macedo Morales, Lic. Fidel Tapia López y el Ing. Arq. Marco Antonio Felipe Escamilla Domínguez, quienes llevarán a cabo la labor de auditar a 41 áreas incluidas en el alcance del SGC.

Las **áreas** que serán auditadas son:

Dirección del SGC de la SGE, Dirección de Planeación, Departamento de Desarrollo Funcional, Servicios Administrativos de la Dirección de Planeación, Dirección de Evaluación, Servicios Administrativos de la Dirección de Evaluación, Dirección de Programación y Presupuesto, Servicios Administrativos de la Dirección de Programación y Presupuesto, Coordinación de Proyectos y del SGC.



Las **CEGET's** que serán auditadas son:

EST, ESCOM, ESIME ZAC, ESIA ZAC, ESIA TIC, ESIME TIC, ENMH, ESIQIE, CECyT 8, ESIME AZC, UPIBI, UPIITA, ESFM, ESIT, CECyT 9, ESCA UST, CICS UST, ENCB, ESE, ESEO, CECyT 1, CECyT 10, CECyT 4, ESIA TEC, CECyT 6, CECyT 12, ESM, CECyT 14, CECyT 7 y UPIICSA, en sus procesos de Enlace Técnico de Evaluación, Programación y Desarrollo

Funcional (en caso de aplicar).

La **reunión para la elaboración del informe de auditoría y el cierre** de la misma se llevará a cabo el día **24 de junio** en el auditorio de la Secretaría de Gestión Estratégica.

3. Guía metodológica única para elaborar los Procedimientos Operativos y los de Calidad

Con el objetivo de unificar los criterios y datos necesarios que deben contener los formatos del Manual de Procedimientos de Calidad y Operativos, la Secre-



taría de Gestión Estratégica, a través de la Coordinación de Proyectos y el Departamento de Desarrollo Funcional, se reunieron el pasado 11 de mayo del año en curso, con la finalidad de establecer los criterios técnicos y la alineación de los Manuales de Organización, Procedimientos Operativos y de Calidad con la norma ISO 9001:2008, tomando como referencia las recomendaciones de la Norma Internacional ISO 10013, para definir la estructura idónea en la elaboración de dichos documentos.

Se continuarán las reuniones de

trabajo con el Departamento de Desarrollo Funcional para analizar de manera colaborativa y definir los criterios para unificar la elaboración de los Procedimientos de Calidad y Operativos, los roles de los responsables de su emisión y aprobación, así como los datos necesarios para el cumplimiento del marco normativo de la SGE y la norma ISO 9001:2008.

4. Organizaciones que aprenden y el Manual Institucional de Calidad

El M. en C. Fernando Arellano Calderón, Secretario de Gestión Estratégica, solicitó la participación del Centro de Formación e Innovación Educativa CFIE para llevar a cabo un seminario taller que contribuya, mediante diversas estrategias a generar un ambiente de discusión, análisis y reflexión en torno de la "Planeación Estratégica para una Organización que Aprende", el cual se llevó a cabo del 10 de marzo al 4 de mayo del 2011 con la participación del personal de mando y el personal de apoyo de la SGE, con el objetivo de

construir estrategias contextualizadas para aplicarlas en la gestión que desarrollan en sus áreas de trabajo, a fin de contribuir al desarrollo del IPN como una organización que aprende.

Como parte de este taller, el 25 de mayo del presente año, se realizó el Foro "Por una Organización que Aprende", en el Auditorio principal de la UPDCE-IPN, al cual asistió todo el personal de la SGE, participando activamente en los Páneles de Liderazgo Transformacional y Estrategias para una Organización que Aprende, y presentando sus aportaciones por medio de un Diagrama de Afinidad.

También se presentó una exposición de carteles elaborados por los asistentes al taller, con el propósito de construir una identidad de la gestión educativa, mediante la práctica de un liderazgo que transforma a las personas y las orienta hacia un aprendizaje institucional. **Anexo al presente Boletín Electrónico incluimos el cartel presentado por esta Coordinación "¿El IPN es una Organización que aprende?".** Es importante resaltar que el tema

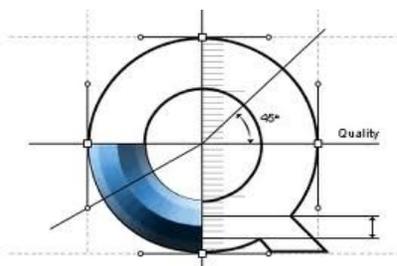
abordado en este seminario taller está en armonía con la norma ISO 9004:2009 y refuerza lo establecido en el inciso 8.7 del Manual Institucional de Calidad: "Mejora, Innovación y Aprendizaje", donde se adoptan dos criterios:

- a) "Aprendizaje como Institución", y
 - b) "Aprendizaje que integra las capacidades de los individuos con aquellas de la Institución".
- a) El "Aprendizaje como Institución" implica considerar: La recopilación de información de diversos sucesos y fuentes, internos y externos, incluyendo los casos de éxitos y de fracasos, y la obtención de una mejor comprensión, mediante análisis en profundidad de la información que se ha recopilado, y
- b) El "Aprendizaje que integra las capacidades de los individuos con aquellas de la Institución" se logra combinando los conocimientos, los esquemas de pensamiento y los patrones de comportamiento de las personas con los valores de la Institución basados en su Misión, Visión y estrategias.

Noticias

Se llevará a cabo la auditoría interna N° 11 al Sistema de Gestión de la Calidad de la SGE, con base en el Plan de Auditoría que se difundirá con anticipación.

Los Proyectos de Mejora se presentarán en el Boletín N° 28.



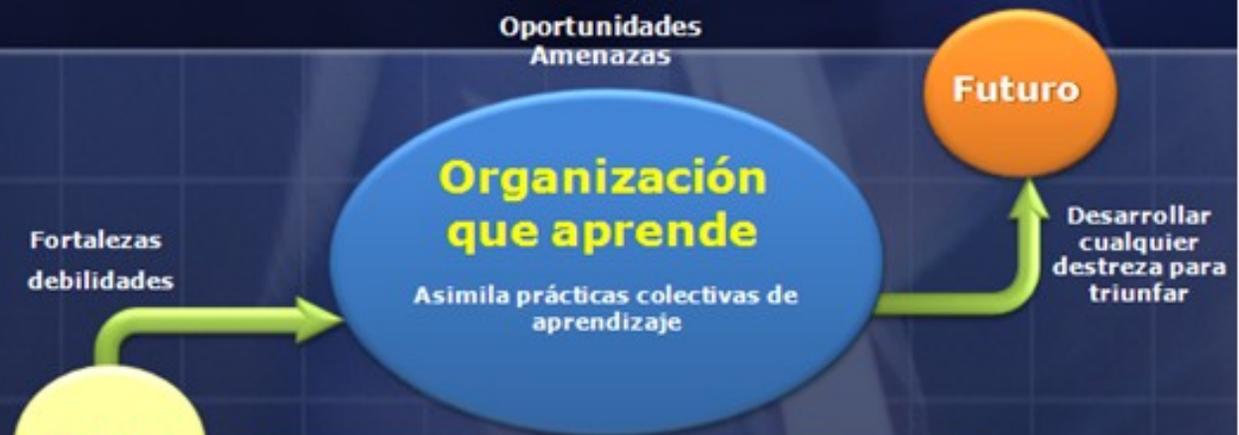
La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.

John Ruskin

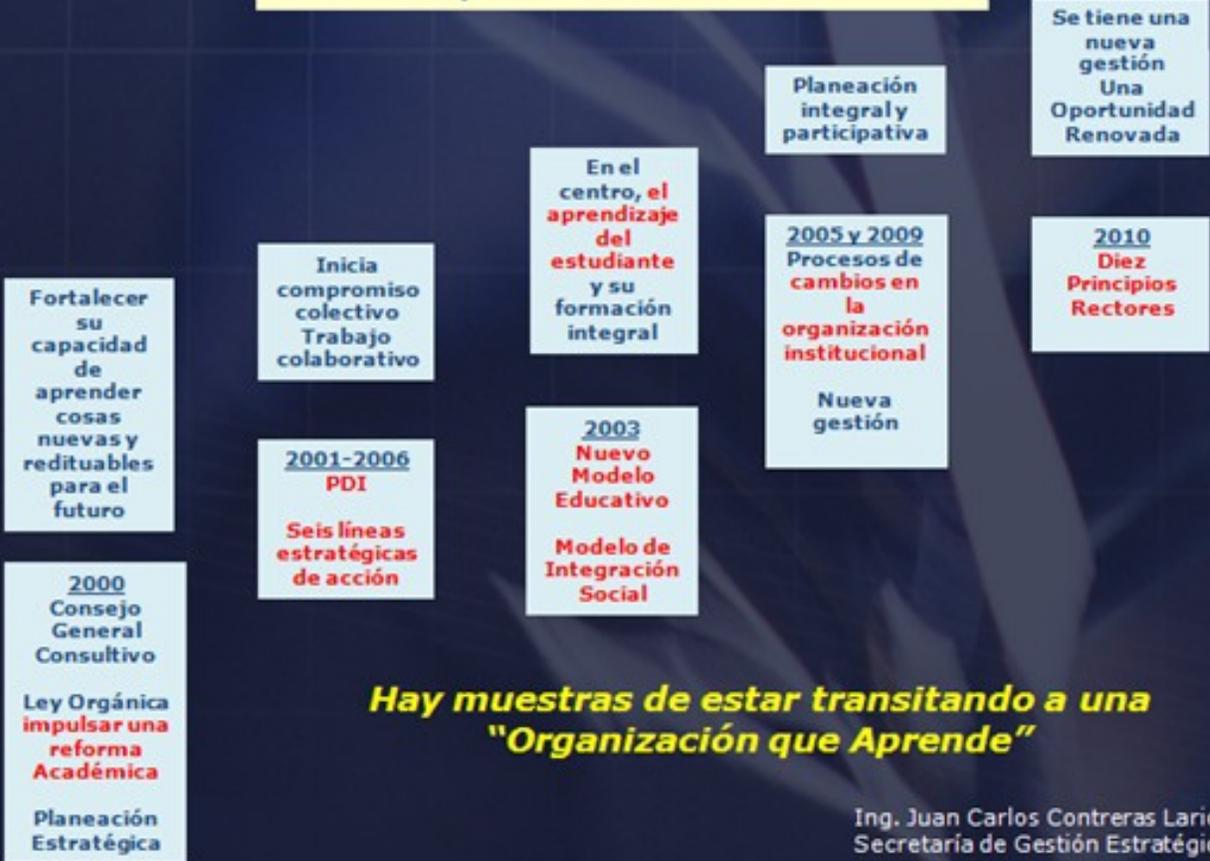


Instituto Politécnico Nacional
SECRETARÍA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

¿ El IPN es una "Organización que Aprende"?



Las cinco disciplinas a desarrollar:
 1. Dominio personal, 2. Ideas nuevas y originales,
 3. Visión compartida, 4. Aprendizaje en equipo
 y 5. Pensamiento sistémico



Hay muestras de estar transitando a una "Organización que Aprende"

Ing. Juan Carlos Contreras Larios
Secretaría de Gestión Estratégica