

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



NÚMERO: 29

1 de agosto de 2011

## CONTENIDO:

### Manual Institucional de Calidad:

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Contenido.
3. Marco Normativo.
4. Modelo de Procesos y Mapa Conceptual del SGC en el IPN.

### Avances del Proyecto de Mejora PET 7 por la Coordinación de Proyectos y del SGC.

## Noticias

## DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano  
Calderón  
Secretario

Dr. Daniel Marín Gómez  
Director de Planeación

Biol. Pilar Piña Espallargas  
Directora de Evaluación

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

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

### COLABORADORES

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

## Manual Institucional de Calidad

### 1. Objeto y campo de aplicación

El Manual Institucional de Calidad tiene por objeto lograr la alineación y compatibilidad de todos los sistemas de calidad establecidos en el IPN, a través de la unificación de criterios y lineamientos de manera concertada e integral.

El Manual Institucional de Calidad consolida una simplificación y estandarización de los procesos de calidad, procurando la mejora en la confiabilidad del funcionamiento interno e interacciones entre los procesos.

El Manual Institucional de Calidad está en armonía con las disposiciones para la modernización, mejora y evaluación de la gestión pública contenidas en el Programa de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, congruente con los objetivos nacionales, las estrategias generales y las prioridades del desarrollo previstas en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

Con base en los esfuerzos y logros institucionales en la gestión de la calidad de las Unidades Académicas y Administrativas en los últimos años, se impulsará también el siguiente nivel de calidad con elementos pertinentes de 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 este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo de una dinámica de mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Considerando que en el Instituto se proporcionan servicios de enseñanza fundamentalmente, los procesos inherentes deben definirse. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la evaluación.

El Manual Institucional de Calidad toma como base los ocho principios de la gestión de la calidad como un marco de trabajo hacia la mejora del desempeño, contribuyendo a la consolidación de la Visión IPN 2020, los cuales son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación de las personas.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.



## 2. Contenido

### ÍNDICE

#### SECCIÓN 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto y campo de aplicación

#### SECCIÓN 2. INFORMACIÓN GENERAL DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

2.1 Descripción del IPN

2.2 Misión

2.3 Visión

2.4 Marco normativo

2.5 Ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad

#### SECCIÓN 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Política Institucional de Calidad

3.2 Objetivos Institucionales de Calidad

#### SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

#### SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la Dirección

#### SECCIÓN 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

#### SECCIÓN 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO O SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del producto educativo o servicio

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.5 Producción del producto educativo y prestación del servicio

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

#### SECCIÓN 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

8.6 Innovación

8.7 Aprendizaje

Anexo A Modelo de procesos

Anexo B Matriz de Interacción de Procesos

Anexo C Matriz de Responsabilidades de Calidad  
Anexo D Guías de apoyo al sistema de gestión de la calidad

Anexo E Glosario

## 3. Marco Normativo

#### Normatividad Federal:

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Ley General de Educación – Programa Sectorial.
- Ley de Ciencia y Tecnología – Programa Especial.
- Programa de Mejora de la Gestión 2008-2012.

#### Normatividad Institucional:

- Ley Orgánica del IPN.
- Reglamento Orgánico.
- Manuales de Organización.
- Manuales de Procedimientos.
- Reglamento Interno.
- Modelos Educativo y de Integración Social.
- Reglamento de Planeación.
- Reglamento de Evaluación.
- Programa de Desarrollo Institucional.
- Programa Institucional de Mediano Plazo.
- Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo.
- Programa Operativo Anual.

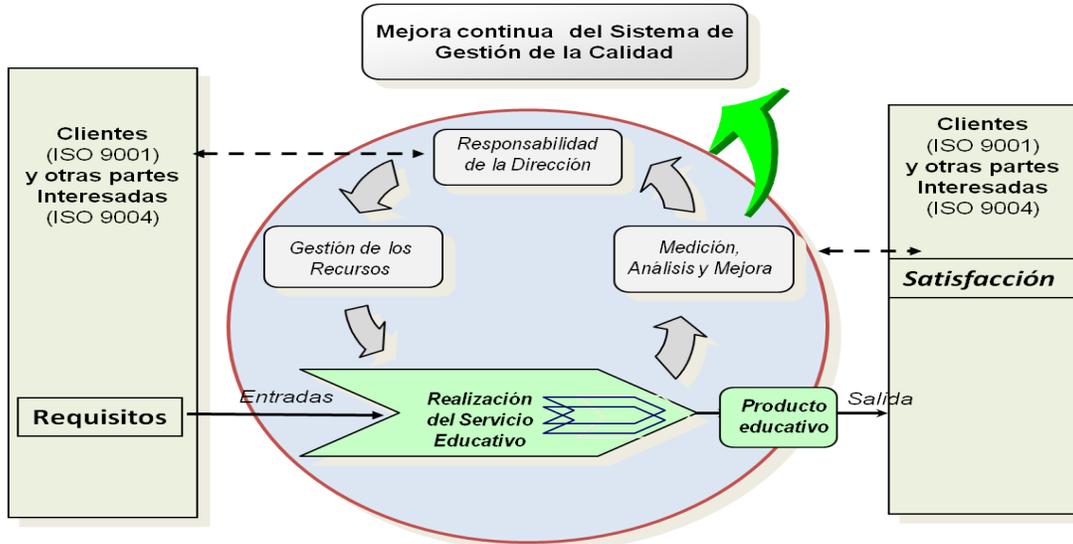
#### Normatividad en la gestión de la calidad:

- Norma ISO 9001:2008 "Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad".
- Norma ISO 9004:2009 "Gestión para el éxito sostenido de una organización".
- IWA 2:2007 Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la Educación.
- ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 19011:2002 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.

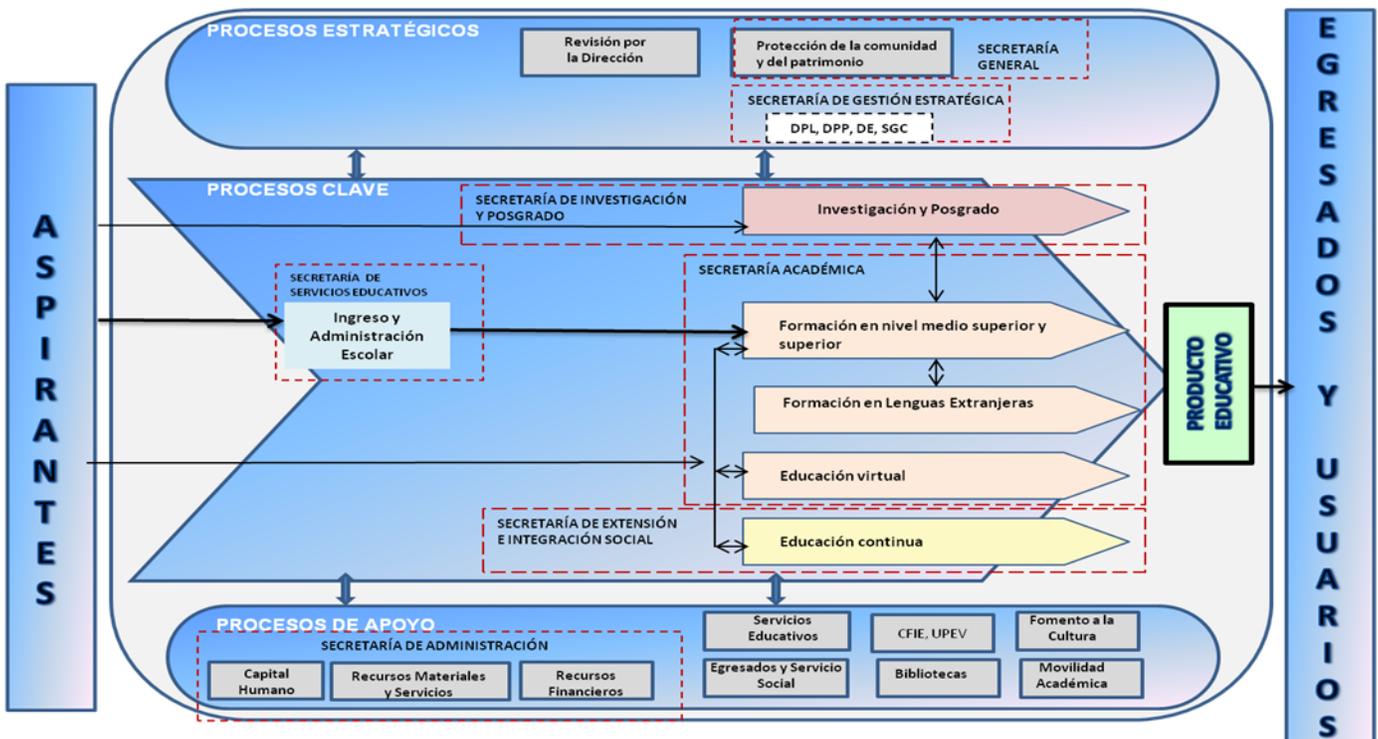


## 4. Modelo de procesos y mapa conceptual del SGC en el IPN

### 4.1 Modelo de procesos



### 4.2 Mapa conceptual del SGC en el IPN



## Avances del Proyecto de Mejora PET 7 por la Coordinación de Proyectos y del SGC

### • Objetivo general

Establecer el Sistema Institucional de Calidad con lineamientos y criterios unificados, para la mejora continua de los procesos y servicios que realizan las dependencias politécnicas.

### • Alcance

Por su naturaleza sistemática, aplica a todas las dependencias politécnicas.

### • Impacto

Mejora en la confiabilidad del funcionamiento interno e interacciones entre los procesos de la Institución, mediante lineamientos y criterios unificados para la mejora continua de los procesos y servicios que realizan las dependencias politécnicas.

### • Avances

Se desarrolló y actualizó el Proyecto Estratégico Transversal PET 07 "Política Institucional de Calidad en la Gestión Académica y Administrativa", en el cual se estructuraron cuatro etapas para su realización: Planeación, Organización, Ejecución y control y Evaluación. En estas etapas se definieron objetivos particulares, estrategias, metas, el alcance aplicable y las actividades específicas para cada una de las metas, así como el cronograma de cumplimiento, ponderación (%), el % de cumplimiento, responsables y resultados esperados.

Cada Secretaría del Instituto designó a su representante para integrarse a los grupos de trabajo del PET 7; actualmente se ha realizado la socialización y presentación del Plan de Trabajo, así como la identi-

ficación de los procesos o áreas que cubrirán el alcance de sus Sistemas de calidad. Asimismo, la Coordinación de Proyectos y del SGC desarrolló la propuesta del Manual Institucional de Calidad, el cual está en proceso de revisión los capítulos 1 al 5, inicialmente con los grupos de trabajo integrados por los representantes de la DES, DEMS y 39 Unidades Académicas de Nivel Medio Superior y Superior.

Otro aspecto fundamental es el asegurar, controlar y administrar en forma eficiente los documentos de todos los Sistemas de Calidad del Instituto, por lo que la Coordinación de Proyectos y del SGC está realizando la gestión y configuración para la incorporación inicial de la documentación de los Sistemas de Calidad de la DES, DEMS y 39 UA's, al Sistema de Administración por el Control de Documentos SACDOC, en forma electrónica. Los documentos que se están considerando son: Manuales de Calidad, Procedimientos Operativos, Planes de Calidad y registros.

Se desarrolló la propuesta del Modelo de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del IPN, el cual es un anexo del Manual Institucional de Calidad.

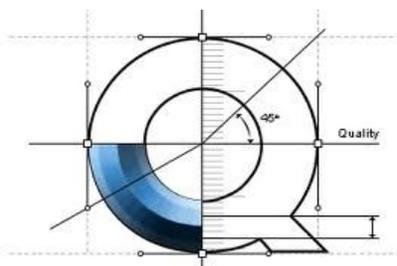
Se tiene programada la revisión de los capítulos 6, 7 y 8 del Manual Institucional, en el cual se incluye la propuesta de los Indicadores Institucionales de Calidad para su análisis y definición. Posteriormente se trabajará con la revisión y unificación de criterios para establecer solamente 8 Procedimientos Institucionales de Calidad que sustituirán los 200 Procedimientos de Calidad existentes en las dependencias politécnicas.



## Noticias

La Coordinación de Proyectos y del SGC está realizando asesoría y brindando apoyo a las 39 UA's y áreas de la SGE, para la elaboración e integración de las acciones correctivas, acciones preventivas de la Auditoría interna No. 11, así como los proyectos de mejora.

Se está realizando la integración de los seguimientos de las no conformidades y oportunidades de mejora de la Auditoría Interna N° 11.



*El espíritu de equipo es la habilidad para trabajar juntos en vistas a una meta común. La habilidad para encaminar los logros individuales hacia objetivos corporativos. Es el combustible que permite a la gente común alcanzar objetivos pocos comunes.*

*Andrew Carnegie*