

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



NÚMERO: 37

13 de junio de 2012

CONTENIDO:

1. Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, abril 2012.

2. Procedimiento Institucional de Control de Documentos PC-IPN-01, versión 01.

Noticias

Procedimientos Institucionales de Control de Documentos y Control de Registros, versión 01, que se incorporaron al SACDOC.

En el mes de junio se revisará el Procedimiento Institucional de Control del Producto o Servicio No Conforme.

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

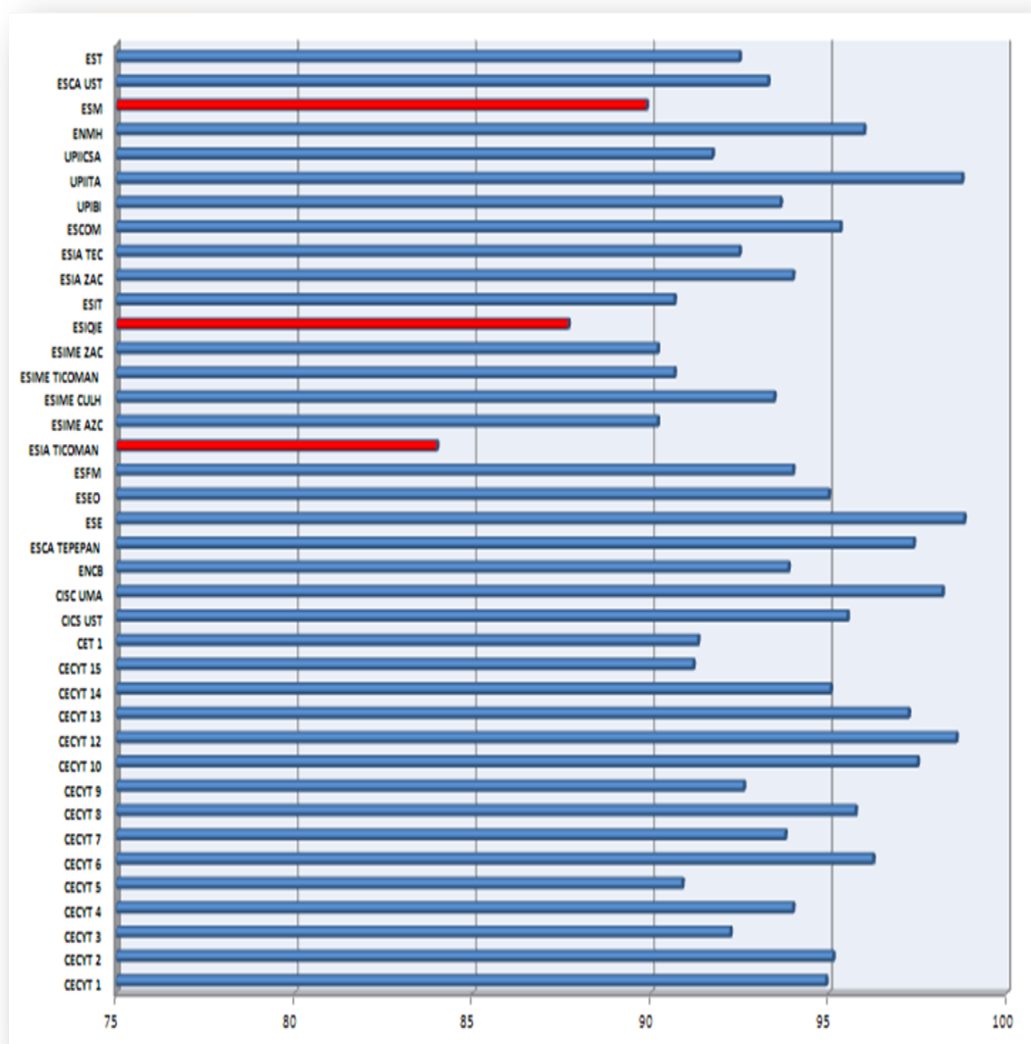
Ing. Juan Carlos Contreras Larios
Coordinador de Proyectos y del
SGC

COLABORADORAS

Lic. Carmen Nerí González
Lic. Edith Barraza Morales

1. Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, abril 2012

Dentro de los contenidos del presente boletín a continuación se describen los resultados obtenidos durante la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente en las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica en el mes de abril de 2012:



El índice global obtenido fue de **93.69%**, tomando en cuenta que 3 UA's obtuvieron un índice de satisfacción debajo del 90.5% establecido.

2. Procedimiento Institucional para el Control de Documentos

Como resultado de los trabajos realizados en conjunto con las dependencias politécnicas y cumpliendo con las metas institucionales del Proyecto Estratégico Transversal PET 7 "Sistema Institucional de Calidad", a continuación se presenta el Procedimiento Institucional de Control de Documentos PC-IPN-01, versión 01, el cual sustituye y unifica el control de documentos de todos los sistemas de gestión de calidad del Instituto Politécnico Nacional, en forma electrónica:



El **propósito** de este procedimiento es controlar los documentos del Sistema Institucional de Calidad con base en la aprobación, revisión, actualización, identificación, disponibilidad en los puntos de uso y el estado de la versión vigente de los mismos, por medio del Sistema de Administración para el Control de Documentos S@CDOC.

Asimismo, asegurar que los documentos externos se identifican y se controla su distribución en cada unidad responsable del IPN.

El **alcance** para el control de documentos es electrónico y aplica a todas las unidades responsables del Instituto Politécnico Nacional en el registro, accesibilidad, modificación y actualización de documentos, así como en la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

Los documentos aplicables del Sistema de Gestión de la Calidad de las unidades responsables, se definen en el manual de calidad específico de cada unidad e incluyen documentos tales como: Manual Institucional de Calidad, Procedimientos Institucionales de Calidad, Procedimientos Específicos de las Unidades Responsables, Planes de Calidad, Instructivos de Trabajo.

Las **políticas de operación** de este procedimiento son las siguientes:

1. Las actividades para la elaboración, revisión, autorización y modificación de documentos electrónicos controlados internos, se definen en el Instructivo de uso del S@CDOC y en la Guía Técnica para la elaboración del Manual de Procedimientos y del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. El Secretario o Director de la unidad responsable deberá designar al responsable del control de documentos.
3. El personal que elabore o utilice documentos que afecten el Sistema de Gestión de Calidad deberá registrarlos con el responsable del control de documentos.
4. El responsable del control de documentos deberá registrar los documentos y/o procedimientos electrónicos y mantener actualizada una lista maestra de documentos.
5. Los documentos del Sistema Institucional de Calidad son controlados en forma electrónica, sin embargo si se requiere que se presenten en forma impresa en cualquier área, serán considerados como **"Documentos sólo para información"** los cuales únicamente servirán como referencia, no podrán ser utilizados para realizar actividades dentro de los procesos y servicios realizados.
6. Únicamente los Secretarios, Directores o representantes de la Dirección, podrán autorizar la emisión de **"Documentos sólo para información"**, y podrán utilizarse solamente:
 - Como información para proveedores
 - Por solicitud del usuario
 - Para información a otras áreas fuera del alcance del sistema.
 - Para efectos de modificación de dichos documentos, de acuerdo a lo estipulado en la Guía Técnica para elaborar Manuales de Procedimientos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. En los casos de actualización, control de documentos nuevos internos e incorporación de documentos controlados al sistema electrónico, el responsable del proceso deberá notificar al responsable del control de documentos vía electrónica el objetivo y la justificación de la modificación y/o adición de nuevo (s) documento (s).
8. En el caso de baja de documentos controlados internos, no podrá utilizarse su código para otro documento controlado nuevo.
9. Los documentos obsoletos serán retenidos en el sistema electrónico conservando el histórico durante el tiempo establecido en el procedimiento.
10. El control de documentos electrónicos se realizará por medio del SACDOC vía intranet, teniendo sólo acceso el personal designado y autorizado por el responsable del proceso y/o área.
11. El responsable de proceso es el encargado de llevar a cabo la designación de los perfiles o privilegios dentro del Sistema de Administración para el Control de Documentos (SACDOC), con base en los siguientes roles:
 - Control de documentos
 - Aportación
 - Revisión y/o actualización
 - Aprobación
 - Consulta
12. Esta selección deberá de realizarse con base en las especificaciones del proceso, quedando cada usuario como responsable de la manipulación del perfil o privilegio asignado en el sistema para las acciones que se realicen en el control de los documentos.
13. Esta designación es revisada y aprobada por el Comité de Calidad y/o el Representante de la Dirección.
14. El responsable de aportar iniciativas de documentos y observaciones a los ya existentes, deberá de realizarlo en el tiempo establecido por el controlador de documentos en el sistema, cabe señalar que este tiempo será designado por el responsable del proceso y/o área.
15. El responsable de proceso y/o área será el encargado de revisar, analizar e incluir las observaciones pertinentes al documento en proceso de actualización o nuevo.

Diagrama del procedimiento:

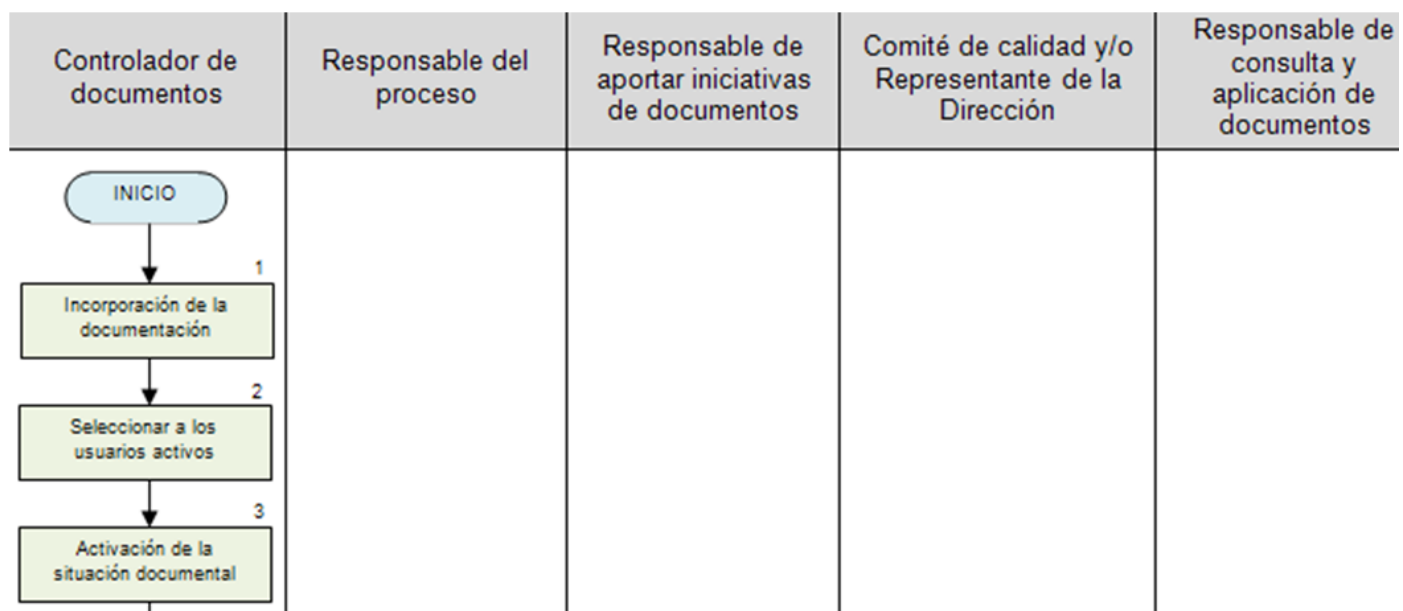
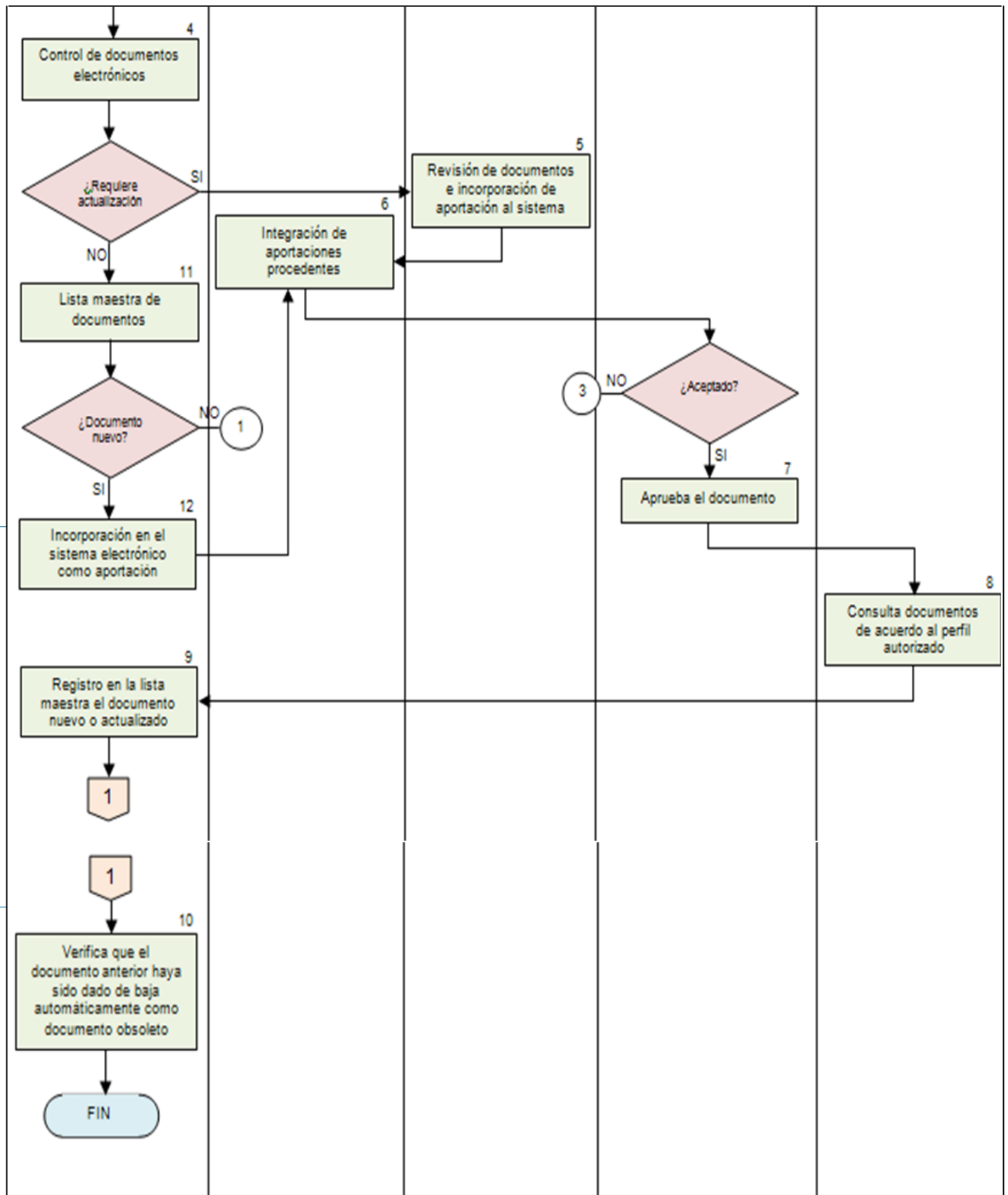


Diagrama del procedimiento (continuación):



Descripción del procedimiento:

Secuencia de actividades	Responsable	Registros
1.0 Realiza la incorporación de los documentos vigentes al S@CDOC con base en la estructura documental establecida: 1. Política de Calidad 2. Objetivos de calidad 3. Misión 4. Visión 5. Manual de Calidad 6. Procedimientos de Gestión 7. Procedimientos Operativos 8. Planes de Calidad 9. Procedimientos de Apoyo 10. Formatos Genéricos 1.1 Asimismo, se tendrá que considerar que los 9 primeros elementos de la estructura deberán de estar en formato pdf.	Controlador de documentos	N/A
2.0 Para cada uno de los documentos que se definieron en el S@CDOC se debe dar de alta a los Usuarios Activos según cada uno de los perfiles definidos.	Controlador de documentos	N/A
3.0 Para la liberación de los documentos se deberá de cambiar la Situación de Inactiva a Activa y se verifica que el S@CDOC envíe correos informativos para cada uno de los documentos incorporados al sistema para su consulta.	Controlador de documentos	Correo electrónico del sistema
4.0 Revisa la situación de los documentos en el S@CDOC. 4.1 ¿Requiere actualización? Si, pasa al punto 2.0 No, pasa al punto 7.0	Responsable del proceso	n/a
5.0 Recibe notificación electrónica vía sistema para revisar el documento a actualizar, posterior a esta acción se deberán de incorporar las aportaciones que se consideren pertinentes al sistema electrónico S@CDOC.	Responsable de aportar iniciativas de documentos	Correo electrónico del sistema
6.0 Recibe y revisa las aportaciones que fueron realizadas al documento en proceso de actualización, integra las observaciones pertinentes y envía solicitud de revisión al Comité de calidad y/o Representante de la Dirección. 6.1 Registra en la lista maestra de control de documentos internos el número de revisión y la fecha de aplicación del documento controlado interno (esta fecha será la misma que se presente en la sección "Control de	Responsable del proceso	Aportaciones electrónicas

Descripción del procedimiento (continuación):

revisión" de los documentos y en la columna correspondiente del anexo).		
Secuencia de actividades	Responsable	Registros
7.0 Recibe notificación para revisar y aprobar el documento: 7.1 ¿El documento es aceptado? Si, aprueba el documento y envía vía sistema notificación para consulta de documento vigente. No, regresa al punto 3.0	Comité de calidad y Representante de la Dirección	Correo electrónico del sistema
8.0 De acuerdo con el perfil autorizado, recibe notificación vía sistema de la incorporación de un nuevo documento para su consulta y operación.	Responsable de consulta y aplicación de documentos	Correo electrónico del sistema
9.0 Registra en la lista maestra de control de documentos internos el documento actualizado o nuevo el número de revisión y la fecha de aplicación del documento controlado interno (esta fecha será la misma que se presente en la sección "Control de revisión" de los documentos y en la columna correspondiente del anexo). <i>Fin del procedimiento.</i>	Controlador de documentos	PC-IPN-01-F01
10 Revisa la lista maestra de control de documentos internos para asegurarse de que el documento no se haya integrado al sistema con anterioridad. ¿Es un documento nuevo? Si, pasa al punto 8.0 No, regresa al punto 3.0	Controlador de documentos	PC-IPN-01-F01
11 Identifica las especificaciones necesarias para integrar un documento nuevo como aportación al sistema electrónico y especifica el tiempo para realizar las aportaciones al documento.	Controlador de documentos	N/A
12 Verifica que el documento anterior haya sido dado de baja automáticamente como documento obsoleto en el S@CDOC. <i>Fin del procedimiento.</i>	Controlador de documentos	N/A

Documentos de referencia:

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual Institucional de Calidad	MIC
Norma ISO 9001:2008 / Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	NMX-CC-9001-IMNC-2008
Norma. ISO 9000:2005 / Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario	NMX-CC-9000-IMNC-2005
Guía Técnica para la elaboración del Manual de Procedimientos y del sistema de gestión de calidad, de la Dirección de Planeación.	SGE-DF-IT-03
Procedimiento Institucional para el control de registros	PC-IPN-02

Registros:

Lista Maestra de Documentos Controlados Internos PC-IPN-01-F01
 Lista Maestra de Documentos Externos PC-IPN-01-F02

Noticias

En el mes de mayo se concluyó la revisión de los Procedimientos Institucionales Control de Documentos y Control de Registros, versión 01, los cuales se incorporaron al SACDOC en el apartado "Sistema Institucional de Calidad", para consulta y aplicación efectiva de las Unidades Académicas y Administrativas.

En el mes de junio se revisará el Procedimiento Institucional de Control del Producto o Servicio No Conforme, con las dependencias politécnicas que participen en los grupos de trabajo del PET 7.



"En la carrera por la calidad no hay fronteras"

Kearns

*"El éxito no se logra sólo con cualidades especiales.
Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de
organización"*

J. P. Sergeant