

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



NÚMERO 12

18 DE DICIEMBRE DE 2009

CONTENIDO:

Auditoría de Vigilancia No.1

Generalidades/ organización

Impresión general

Medidas de Mejoramiento

Indicaciones y observaciones

Noticias

DIRECTORIO:

Lic. Luis A. Ríos Cárdenas
Secretario de Gestión
Estratégica

Lic. Benito Reyes Gutiérrez
Director de Planeación

M. en C. Enrique Rodríguez Jacob
Director de Evaluación

Ing. Claudia Ramírez Granados
Coordinadora General del SGC

COLABORADORES
Edith Barraza Morales

AUDITORÍA DE VIGILANCIA NO. 1 REALIZADA POR NORMEX

El informe integra los resultados obtenidos en la **1a Auditoría de Vigilancia** realizada a la **Secretaría de Gestión Estratégica (SGT)** del Instituto Politécnico Nacional con el objetivo de verificar la conformidad de su SGC con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000; así como verificar la conformidad, en lo posible, con la nueva norma NMX-CC-9001-IMNC-2008; y el seguimiento a las indicaciones de la auditoría anterior.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gestión Estratégica, comprende los procesos clave, así como los procesos de apoyo, que se realizan por la Secretaría de Gestión Estratégica en sus dos Direcciones y 39 Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica (CEGET).

Impresión general

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gestión Estratégica muestra un buen desempeño da-

da la extensión de los centros de trabajo incluidos en el alcance del sistema, así mismo, gestiona el control de los documentos en el software SACDOC en la intranet, esto ha permitido actualizar en automático los documentos y formatos del sistema en todos los centros de trabajo.

Se reconoce el dominio de todo el personal de los procesos incluidos en el alcance del sistema.

Es importante que la Secretaría trabaje en fortalecer el registro de las acciones preventivas, de acuerdo al procedimiento respectivo, debido a que en la mayoría de las CEGET'S no se han documentado, a fin de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales.

El proceso de auditoría interna se considera adecuado ya que además de ésta, se realiza una auditoría de seguimiento a los hallazgos de la anterior, asimismo, el Secretario envía a todas las

áreas la fecha máxima para el cierre de los hallazgos.

A la revisión por la dirección se le considera implementada y mantenida ya que se constató que cada dirección presenta un reporte del estado que guarda su área con respecto al sistema de gestión de la calidad, además, se desarrolló un formato en red para facilitar el concentrado de la información a integrar en la revisión por la dirección.

El proceso de mejora continua se empezó a gestionar mediante un formato en línea que debe ser llenado por las diferentes áreas de la Secretaría, a fin de homologar las mismas, sin embargo, es importante que se efectúe un análisis de la información, ya que hasta el momento, únicamente se concentran las acciones correctivas y preventivas, la evaluación de la satisfacción del cliente, las no conformidades y los proyectos de mejora, sin determinar de ma-

nera específica cómo toda esta información apoyará la mejora continua del sistema.

El resultado de esta 1ª Auditoría de Vigilancia será revisado por el Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) de **NORMEX**, el cual dictaminará la pertinencia de mantener la Certificación de conformidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000/ ISO 9001:2000 a la Organización.

Puntos débiles del Sistema de Calidad

No se detectaron puntos débiles en esta auditoría.

Medidas de mejoramiento

No aplica por no encontrarse debilidades en esta auditoría.

Indicaciones y Observaciones

La eficacia de las acciones tomadas se revisará en la próxima auditoría

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

En el punto 13 del procedimiento de Enlace Técnico de Planeación SGE-GL-PO, señala que en la impresión definitiva del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP) la firman los subdirectores correspondientes y/o responsables de proyecto, incluyendo el titular de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación (SEPI), sin embargo, en el programa PEDMP del 26 de octubre del 2009, lo firmó el Coordinador de Enlace y Gestión, así co-

mo el director del plantel, por lo que no se siguió lo establecido en el procedimiento.

El Manual de Organización del nivel medio superior, se entregó a la Dirección de Educación Media Superior en lugar de la Dirección de Planeación como lo establece el punto 9 del procedimiento SGE-GF-PO.

8.2.1 Satisfacción del cliente

En la CEGET de la ESCOM se evaluó la percepción del cliente el 23-10-09, esta información fue entregada a la SGE, de acuerdo a lo establecido por el Área Central del IPN, y no se realizó el respectivo seguimiento de las causas que provocaron el incumplimiento, ya que fue un tiempo muy corto el que otorgó la mencionada Área Central del IPN.

8.5.3 Acción preventiva

No se evidenció la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas de la acción preventiva No. 005 de fecha de registro inicial 2009-07-27 y con fecha de cierre 2009-10-30

Las siguientes son oportunidades de mejora que pueden apoyar al fortalecimiento del SGC de la Secretaría de Gestión Estratégica.

4.2.3 Control de los documentos

Evaluar la factibilidad de incluir un buscador en el software SACDOC, de manera que facilite la búsqueda de los documentos del sistema de gestión.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

Considerar en incluir en el manual de organización de las unidades académicas; las funciones y responsabilidades inherentes a las actividades del sistema de gestión de la calidad de reciente implementación.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

Considerar en incluir en el formato de evaluación del curso del instructor; lo relacionado a infraestructura física de las instalaciones.

Considerar en reclasificar los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencias del personal del área; contenidos en el expediente por rubros.

7.4.1 Información para las compras

Considerar en extender la evaluación a los proveedores externos, que prestan servicios de capacitación en las áreas de la organización.

8.2.1 Satisfacción al cliente.

Considerar en modificar los indicadores de las matrices de seguimiento de los objetivos de la calidad ya que estos son rebasados.

Los clientes a los que se les aplica la encuesta de satisfacción del cliente semestral, en el proceso de suministro de materiales podría ampliarse a realizarse en forma anual.

Noticias

Es importante que la Secretaría de Gestión Estratégica emigre a la versión 2008 de ISO 9001, en el entendido de que el certificado emitido en la versión 2000, pierda su validez el 15 de noviembre del 2010.

Este año que termina fue un año más que positivo y exitoso, en el que se trabajó mucho, se creció aún más y, por supuesto sabemos que siempre nos queda mucho por hacer.

No podemos finalizar sin agradecerles por todo el apoyo y trabajo realizado para mantener la certificación de esta Secretaría.

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad les desea una muy Feliz Navidad, deseándoles a todos ustedes que el 2010 traiga consigo paz, amor, salud y prosperidad.