

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



NÚMERO: 32

9 de noviembre de 2011

CONTENIDO:

1. Seguimiento a las acciones de mejora realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Actualización del Procedimiento de Enlace Técnico de Evaluación.

Noticias

Alineación y compatibilidad de los manuales de calidad de las dependencias politécnicas, con base en el Manual Institucional de Calidad.

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

COLABORADORES

Lic. Carmen Nerí González
Lic. Edith Barraza Morales

1. Seguimiento a las acciones de mejora realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad

Con el propósito de evidenciar las acciones de mejora realizadas por las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica (CEGET) de las 41 Unidades Académicas y las áreas de la Secretaría de Gestión Estratégica, la Coordinación de Proyectos y del SGC llevó a cabo el seguimiento, revisión y análisis correspondiente al 3er. Trimestre de 2011 y de las acciones emprendidas por cada área y Unidad Académica, así como las no conformidades, acciones correctivas y/o preventivas y los proyectos de mejora.

A continuación se describe el estatus de cumplimiento de dicha información:

Control en la entrega del seguimiento de NC y OM Al N° 11 e informe de acciones de mejora del 3er trimestre 2011												
CEGET	Informe de acciones de mejora del enlace técnico de...				MSOP Planeación	MSOP Desarrollo Funcional	MSOP Evaluación	MSOP Programación	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	RNC/ACIA P/PM	AC
	Planeación	Desarrollo Funcional	Evaluación	Programación y presupuesto								
CECYT 1									90.57			
CECYT 5									92.71			
CECYT 6									95.25			
CECYT 9									92.27			
CECYT 12									97.67			
CECYT 14									95.37			RNC 00311, AC 0211, PM/IMPLEMENTACIÓN EN EL SAPHI DE LA EVALUACIÓN
ESIA ZAC									92		3	
ESIA TEC									93.14			
ESIT									94.40		2	RNC 32, AC 31, RNC 42
ESCOM									98.77			
UPIBI									92.62			
UPIITA									95.43			
UPIICSA	NUEVO COORDINADOR											
ENVMH									95.43			
ESM									91.20			
ESCA UST									APLICACIÓN NOVIEMBRE			
EST									90.86		0	
ÁREA	COMPRAS	CAPACITACIÓN	MSOP COMPRAS	MSOP CAPACITACIÓN	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	RNC/ACIA P/PM	AC					
DSA-SGE	INFORME DE ACCIONES DE MEJORA			MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE PROCESO...								
DPL											2	RNC 001, AC 005
DDF											0	
DEV												IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DSA-DEV											2PM	
CG									95.81		1AC	
CIDA											1RNC, 1AC	RNC 002, AC 003
	Entregó análisis de encuesta de satisfacción de cliente											
	Entregó Informe de Acciones de Mejora 3° trimestre de 2011											
	Proceso sin actividad											
	Sin información											

Control de la entrega del Informe de Acciones de Mejora 3er. Trimestre de 2011												
CEGET	Informe de acciones de mejora de...				MSOP Planeación	MSOP Programación y presupuesto	MSOP Desarrollo Funcional	MSOP Evaluación	Índice de satisfacción del cliente	Análisis encuesta de satisfacción del cliente	AC	
	Planeación	Programación	Desarrollo Funcional	Evaluación								
CECYT 2									96.00%			
CECYT 3									93.85%			
CECYT 4									96.00%			
CECYT 7									95.25%			
CECYT 8									96.00%			
CECYT 10									96.24%			
CECYT 13									97.88%			
CECYT 15									93.45%		Folio NC ET Ev N° 9	
CET 1									87.27%		Folio NC SC N° 1	
CICS UST									91.08%			
CISC UMA									98.53%			
ENCB									90.05%			
ESCA									93.09%			
ESE	INCAPACIDAD											
ESEO									96.94%			
ESFM									90.67%		Folio NC ET Prog N° 14	
ESIA TICOMAN									90.05%		Folio NC ET Ev N° 5	
ESIME AZC									90.05%			
ESIME CULH									99.50%		Folio NC ET Prog N° 1	
ESIME TICOMAN									89.26%		Folio NC SC N° 7	
ESIQIE									91.56%			
ESIME ZAC									91.20%		Folio NC ET Prog N° 17	
ÁREA CENTRAL	Informe de acciones de mejora de...			Matriz de seguimiento de objetivos de proceso de...						AC		
	Capacitación	Compras	Capacitación	Compras								
DSA-DPP												
DSA-PL												
ÁREA DPP	Informe de acciones de mejora			Matriz de seguimiento de objetivos de proceso								
	Entregó análisis de encuesta de satisfacción de cliente											
	Entregó Informe de Acciones de Mejora 3° trimestre de 2011											
	Proceso sin actividad											
	Sin información											

2. Actualización del Procedimiento de Enlace Técnico de Evaluación

Derivado de la operación de la herramienta informática del Sistema Institucional de Estadística, la Coordinación de Proyectos y del SGC solicitó a la Dirección de Evaluación la propuesta de actualización del Procedimiento de Enlace Técnico de Evaluación, la cual fue presentada a esta Coordinación para su revisión y adecuación inicial, posteriormente se solicitó la revisión y actualización de este procedimiento a las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica CEGET de las 41 Unidades Académicas de nivel medio superior y superior, a través del Sistema de Administración para el Control de Documentos SACDOC, integrando los comentarios procedentes, los cuales se incluyen en el presente boletín. Este documento se presentará a la Dirección de Evaluación para finalizar la revisión y contar con este procedimiento actualizado.

Si existieran aún comentarios adicionales a este procedimiento, favor de enviarlos a la brevedad a la Coordinación de Proyectos y del SGC para su análisis.

5. Descripción del procedimiento

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Envía oficio de solicitud de información e informa fecha de apertura del sistema.	DEV	Oficio
2. Recibe copia del oficio de solicitud de captura de la información estadística. Cuando la fecha de recepción del oficio sea posterior a la apertura del sistema, se notificará a la Dirección de la UA y se levantará una queja a la misma cuando sea un problema de control de gestión de ésta, o bien, se levantará un RNC a la DEV por comunicación extemporánea.	DEV CEGET	Copia del oficio de solicitud. Cuando aplique: • Queja • RNC
3. Elabora cronograma de actividades del proceso máximo un día después de recibir copia del oficio, en el que se detalla la calendarización de dichas actividades y registra el indicador en la Matriz de Seguimiento de Objetivos del Proceso. En caso de no contar con el cronograma en la fecha establecida, se debe realizar de inmediato y elaborar el RNC y registrar en la Lista de Control de No Conformidades.	CEGET	SGE-GT-02 SGE-PG-03-F04 Cuando Aplique : • Corrección • SGE-PG-04-F01
4. Informa a las áreas el acceso a la HISE y entrega formatos y/o materiales de apoyo para realizar el concentrado de la información y posteriormente realizar la captura en la herramienta informática del Sistema Institucional de Estadística. Esta actividad se debe realizar de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma y registrar el indicador en la Matriz de Seguimiento de Objetivos del proceso. En el caso de no dar aviso a todas las áreas en la fecha establecida, se debe realizar de inmediato y elaborar el Reporte de No Conformidad por comunicación extemporánea con las áreas involucradas en la integración de la información correspondiente.	CEGET	
5. Si requieren asesoría los responsables de las áreas durante el proceso:	CEGET	SGE-GT-04 SGE-PG-03-F04

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
ronograma para la entrega del producto y el tiempo utilizado, se determina el porcentaje de cumplimiento, dicha información se registra en la Matriz de seguimiento de objetivos del proceso.		SGE-PG-03-F04 Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01 • SGE-PG-04-F02 • SGE-PG-05-F01
10. La DEV recibe oficio y copia de acuse de conclusión de captura, revisa dicha notificación para su aceptación y acusa de recibo. En caso de que el acuse de conclusión de captura, tenga una fecha posterior al límite establecido, la DEV elabora y envía el RNC a la UA.	DEV	Acuse de recibo Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01 • SGE-PG-04-F02 • SGE-PG-05-F01
11. La CEGET integra el acuse a la carpeta correspondiente del proceso. Con base en los tiempos establecidos en el cronograma para la entrega del producto y el tiempo utilizado, se determina el porcentaje de cumplimiento, esta información sirve de base para registrar el indicador en la Matriz de Seguimiento de Objetivos del Proceso y determinar su eficacia. Cuando el indicador sea mayor a uno se debe elaborar el RNC y se procede a realizar la Acción Correctiva por incumplimiento en los tiempos establecidos para la entrega del producto.	CEGET	SGE-PG-03-F04 Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01 • SGE-PG-04-F02 • SGE-PG-05-F01
12. La DEV revisa la información estadística capturada en el sistema para su aceptación; ¿Es correcta y cumple con los requisitos? Si: Continúa en el punto 13. No: Se notifica a la UA y se regresa a la actividad	DEV CEGET	SGE-PG-03-F04 Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
5. Si requieren asesoría los responsables de las áreas durante el proceso: Si: Continúa en el punto 6. No: Continúa en el punto 7.	CEGET	SGE-GT-04 SGE-PG-03-F04
6. La DEV y/o la Coordinación de Proyectos por la vía que solicite el cliente, asesora a la CEGET pudiendo ser personalizada o a distancia (telefónica o electrónica) y se registra en la Bitácora de Asesorías (en caso de ser a distancia, no requiere firma del cliente). Cuando la DEV o la Coordinación de Proyectos no respondan la petición en los términos establecidos (tiempo y forma) se elabora y envía el Reporte de No Conformidad a quien corresponda.	DEV CP-SGC CEGET	Corrección SGE-PG-04-F01
7. Ratifica la información capturada a través de su cierre electrónico haciendo uso de la cuenta a su cargo.	CEGET	
8. Haciendo uso del tablero de control maestro en el sistema, verifica que se cumpla con el tiempo establecido para la captura de la información; en caso de incumplimiento se solicita se entregue de inmediato la información y se elabora el Reporte de No Conformidad al responsable de la CEGET por no haber entregado en tiempo la información solicitada. En el caso de que la información sea incorrecta se le comunica inmediatamente al responsable para su corrección, indicando y registrando las observaciones a corregir en el Control de Avance en la captura de Información, elabora el Reporte de No Conformidad y regresa al punto 4.	DEV	Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01 • SGE-PG-04-F02
9. Genera el acuse de conclusión de captura de la información que se ha ingresado al Sistema y envía a la DEV por medio de oficio. Con base en los tiempos establecidos en el	CEGET	Oficio Acuse de conclusión de captura

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
7 para realizar las correcciones pertinentes y capturar la información corregida. Cuando por observaciones procedentes se corrija la información capturada en el sistema, se registra el indicador en la Matriz de Seguimiento de Objetivos y la DEV elabora el RNC a la CEGET por errores en el producto liberado. Cuando el valor del indicador sea mayor a tres pantallas de captura corregidas y/o cuando en más de una ocasión indique la DEV que se deben corregir datos en la misma pantalla se debe realizar la Acción Correctiva.		• SGE-PG-04-F02 • SGE-PG-05-F01
13. La DEV libera el acuse de validación de la información, el cual acepta que los datos que integrarán la estadística institucional son correctos.	DEV	
14. La CEGET imprime el acuse de validación de la información e integra en la carpeta correspondiente.	CEGET	Acuse de validación
15. La CEGET prepara el informe de resultados obtenidos en la Matriz de Seguimiento de Objetivos del Proceso.	CEGET	SGE-PG-03-F04 SGE-PG-03-F02
16. Realiza la solicitud vía electrónica del Informe de Acciones de Mejora y de la Matriz de Seguimiento de Objetivos del Proceso de forma trimestral, revisa y analiza los resultados obtenidos, los reportes de no conformidad, las acciones correctivas y/o preventivas y los proyectos de mejora reportados.	CP-SGC	SGE-PG-03-F04 SGE-PG-03-F02 Cuando aplique: • SGE-PG-04-F01 • SGE-PG-04-F02 • SGE-PG-05-F01

6. Formatos/Registros

FORMATO	CLAVE
1. Cronograma de actividades	SGE-GT-02
2. Bitácora de asesorías y quejas	SGE-GT-04
3. Reporte de no conformidad	SGE-PG-04-F01
4. Lista de Control de no conformidades	SGE-PG-04-F02
5. Reporte de acción correctiva	SGE-PG-05-F01
6. Matriz de Seguimiento de Objetivos de Proceso	SGE-PG-03-F04
7. Informe de Acciones de Mejora	SGE-PG-03-F02

Noticias

En el mes de noviembre del 2011, se inician los trabajos para la alineación y compatibilidad de todos los manuales de calidad de las dependencias politécnicas, con base en el **Manual Institucional de Calidad**, el cual será controlado en la plataforma de Share Point de Dirección General, para su accesibilidad y consulta. En los meses de diciembre y enero se revisarán las propuestas de los manuales alineados específicos de las Unidades Académicas y Administrativas.



Tenga un criterio de calidad. Algunas personas no están acostumbradas a un entorno en el que se espera la excelencia.

Steve Jobs