

Fecha: 20170720
año mes día
Practica: 93

Datos del Titular

Nombre: Concepción Gómez Juárez
Correo Electrónico: direccion_general@itesa.edu.mx
Teléfono: 748 9123489 115
Lada Teléfono Extensión
Puesto: Directora General

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Transición de sistemas integrados de gestión a la versión 2015
Fecha de Inicio de Operación: 2016-05-19
Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa
Subcategoría: Licenciatura y posgrado

I. Antecedentes

Antecedentes: Como parte del proceso de planeación estratégica, el Instituto ha establecido dentro de las metas de su Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, la implantación y certificación de Sistema de Gestión para mejorar de manera continua los servicios entregados a la sociedad, su interacción con el medio ambiente y las relaciones laborales con su personal.

La implantación de estos sistemas de gestión se inició en el año 2005 con el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, mismo que se certificó en 2007 con la versión 2000 de la norma ISO 9001, y posteriormente en la versión 2008 de la norma. Tres años después se implementa y certifica el Sistema de Gestión Ambiental bajo la versión 2004 de la norma ISO 14001.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Al identificar la problemática planteada se llevó a cabo un plan de atención, con estrategias para llevar a cabo la solución. En primer lugar, se determinó la necesidad de implementar una página web de uso interno, es decir una base compartida de la documentación de los sistemas de gestión a través de una intranet. Esta alternativa se elige en 2012 como la mejor opción considerando que ya existía una infraestructura de red para el área administrativa y que al compartir la información del sistema, el acceso a la misma podía prevenir el uso involuntario de versiones obsoletas.

De la misma manera, las versiones actualizadas de la información estarían disponibles de forma inmediata, aún si los usuarios de los formatos o procedimientos no recibían información durante la difusión de los cambios, el uso de las versiones publicadas en la intranet garantizaba la vigencia de los documentos.

Una de las mejoras a la solución, desarrollada en 2016 a la implantación de la versión inicial de la intranet, fue la publicación de la página en internet, con lo que aún fuera de las instalaciones del Instituto y en cualquier momento, la información se encuentra disponible.

Objetivo General:

El instituto tecnológico superior del oriente del estado de Hidalgo es un organismo descentralizado de la administración pública del Estado de Hidalgo, con identidad jurídica y patrimonio propios. Entregamos servicios de educación pública de nivel superior y corte tecnológico, teniendo como Misión:

Formar personas emprendedoras con aptitudes, actitudes y valores, para mejorar su bienestar y que contribuyan al desarrollo integral de su entorno, así como realizar investigación aplicada, innovación y generación de tecnología, de manera sustentable, para incrementar la competitividad de los sectores productivos de la región y del estado promoviendo una cultura de trabajo y responsabilidad social

Y nos hemos propuesto como Visión:

En el año 2025 ser una Institución Pública de Educación Superior de carácter global, reconocida por la competitividad internacional de sus egresados, por sus aportaciones al conocimiento, innovación, desarrollo tecnológico y sustentable del estado y el país vinculada con el sector público, social y privado, en un marco de cultura de trabajo colaborativo y responsabilidad social.

Con esta Visión como eje orientador de nuestras acciones y el cumplimiento de nuestra Misión, buscamos contribuir a la transformación del Sistema educativo Nacional, y particularmente a la transformación de la Educación Superior Tecnológica en México, orientando sus esfuerzos hacia el desarrollo humano sustentable y la competitividad.

Para lograr estos propósitos el Instituto mantiene implementado un Modelo Educativo Basado en Competencias, desde un enfoque socio formativo, el cual se encuentra en un proceso de mejora continua, para lograr su permanente desarrollo y alcanzar en el mediano plazo su consolidación.

Este modelo representa un cambio de paradigma en la educación, transformando la práctica docente desde un proceso que promueve solo la adquisición de conocimientos a partir de la memorización de conceptos, hacia el desarrollo de competencias para la vida en los ámbitos del saber, saber hacer y saber ser. El modelo busca así, formar estudiantes competitivos que

contribuyan al desarrollo sustentable de los sectores productivo y social, de la región y del estado.

Nuestra fortaleza institucional reside en una permanente evaluación externa, a través de dos estrategias principales:

1) La evaluación de Programas Educativos por parte de evaluadores del Consejo Para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

2) La Implementación y certificación de Sistemas de Gestión basados en estándares nacionales e internacionales.

En esta última estrategia se inscribe la práctica descrita en el presente proyecto, la cual esta alineada a la Meta del Plan Nacional de Desarrollo: México con Educación de Calidad y en particular contribuye al cumplimiento de los objetivos específicos del Programa Sectorial de Educación:

- Objetivo 3.1 Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad.
- Objetivo 3.2 Garantizar la inclusión y la equidad en el Sistema Educativo.
- Objetivo 3.3 Ampliar el acceso a la cultura como un medio para la formación integral de los ciudadanos
- Objetivo 3.4 Promover el deporte de manera incluyente para fomentar una cultura de salud
- Objetivo 3.5 Hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación pilares para el progreso económico y social sostenible

Objetivo Cualitativo Uno: Asegurar que la documentación utilizada en los sistemas de gestión se mantenga actualizada y se utilicen las versiones vigentes.

Objetivo Cualitativo Dos: Contar la información organizada en una sola fuente, accesible a través de la internet, contando con medidas de seguridad para su acceso.

Objetivo Cualitativo Tres: Apoyar en el cumplimiento de los sistemas de gestión al enfocar los esfuerzos en actividades que agregan valor y no en el procesamiento de la información.

Objetivo Cuantitativo Uno: Mantener una evaluación mínima de 3 (en una escala de 1 a 5) de los servicios sustantivos y adjetivos entregados a los estudiantes

Objetivo Cuantitativo Dos: Mantener los seis indicadores de los aspectos ambientales significativos dentro de las metas institucionales establecidas

Objetivo Cuantitativo Tres: Mantener integrada la información de los sistemas de gestión presentes y futuros

Marco Normativo: El artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que toda persona tiene derecho a recibir educación, y que el Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, y garantizará la calidad en la educación. Para cumplir este compromiso, el artículo 25 de esta Constitución, dice que, corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional, para lo cual, planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional. En este mismo sentido, el artículo 26 dicta que el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional y hace énfasis, en que los fines del proyecto nacional determinarán los

objetivos de la planeación, y que ésta será democrática, recogiendo las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo y que, derivado de este proceso, habrá un plan nacional de desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal.

Para instrumentar estos mandatos, el poder legislativo establece la Ley de Planeación, que en su artículo 16 describe que corresponde a las dependencias de la administración pública federal, elaborar programas sectoriales, mismos que deberán ser congruentes con el Plan Nacional. En el artículo 17 de esta misma ley se menciona que las entidades paraestatales, cuando expresamente lo determine el Ejecutivo Federal, deben elaborar su respectivo programa institucional, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente. El artículo 27 de la propia Ley de Planeación, dice para la ejecución del plan y los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales, las dependencias y entidades elaborarán programas anuales. El Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018 elaborado por el ejecutivo federal tiene como meta México con Educación de Calidad y a esta se alinean los objetivos del Programa Sectorial de Educación, los del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo PIID 2013-2018 del Tecnológico Nacional de México, así como los propios del Instituto.

En el ámbito estatal, la Constitución Política del Estado de Hidalgo en su artículo 71, fracción XLVII menciona como facultad del Gobernador elaborar los planes y programas, para promover e impulsar el desarrollo regional, y en el artículo 73 describe que las entidades de la Administración Pública paraestatal deberán planear, programar y conducir sus actividades con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación de desarrollo estatal. El artículo 86 indica que habrá un Plan Estatal de Desarrollo, al que se sujetarán los programas sectoriales, institucionales y operativos. En este mismo sentido, la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Hidalgo, en su artículo 12, señala que, las Dependencias y Entidades, deberán planear y conducir sus actividades con sujeción a los objetivos y prioridades de la Planeación Estatal del Desarrollo.

El Decreto de creación del Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo, menciona en su artículo 5 que para cumplir con su objeto, el Instituto tendrá entre sus atribuciones: Fortalecer un sistema de evaluación continua del profesorado, del personal administrativo y de los servicios complementarios; y en el Artículo 13. En el marco de las políticas generales para el desarrollo y funcionamiento del Sistema de Educación Superior del Estado de Hidalgo, establecidas en acuerdo entre el Estado y la Secretaría de Educación Pública

del Gobierno Federal, la Junta Directiva en los términos de la legislación aplicable, la junta directiva tiene como facultad: Aprobar, modificar y dar seguimiento a los Sistemas de Gestión.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

La incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación permiten una integración de los Sistemas de Gestión logrando los siguientes beneficios:

- 1) Evita la redundancia de información, al encontrar en un solo punto de almacenamiento, toda la información documentada de los sistemas de gestión
- 2) Elimina la inconsistencia de información, considerando que cada responsable de documentar los procedimientos, controles operacionales y formato, actualiza su información en línea, quedando las versiones vigentes disponibles inmediatamente, contando con una sola versión de los documentos.
- 3) El acceso a la información con el uso de la internet, asegura la disponibilidad de la documentación vigente desde cualquier lugar donde se cuente con una conexión a internet y un equipo con esta capacidad, disponiendo de la información en cualquier momento.

En particular, el Sistema de Gestión de la Calidad se ha sometido a una revisión constante, con el fin de mantener su pertinencia. Esta revisión incluye la revisión de la norma ISO 9001, así como de la guía para su implantación en el Sector Educativo, denominada IWA 2, en cuya conformación participó México como país integrante del comité de revisión.

Una vez realizada la revisión de la norma, se identificó la necesidad de replantear la interpretación de los conceptos: Cliente, Servicio No Conforme y Control de equipos de seguimiento y medición, dentro de una institución educativa.

A este respecto se realizó trabajo de Investigación que derivó en una Tesis de Maestría y en la publicación del artículo IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR en el libro electrónico que fue resultado del tercer encuentro nacional de cuerpos académicos denominado RUMBO A LA CONFORMACIÓN DE REDES DE COLABORACIÓN EN ESTUDIOS EMPRESARIALES

(ISBN: 978-607-96671-1-5).

Derivado de esta investigación se modificó el concepto y proceso de evaluación del Servicio No Conforme como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, permitiendo identificar la percepción que tienen los estudiantes del servicio educativo que ofrecemos, lo que nos permite un acercamiento al ciudadano que recibe los servicios públicos.

De lo anterior se deriva que no solo es necesario medir la calidad en la educación mediante los indicadores clásicos de reprobación, deserción y eficiencia terminal, sino que podemos obtener la opinión de los clientes de nuestros servicios, tanto directos (estudiantes), como terceros interesados (padres de familia, empleadores y sociedad en general).

Con esta estrategia podemos identificar la brecha que existe entre lo que ofrecemos como servidores públicos y lo que los usuarios de estos servicios perciben, y de esta forma establecer estrategias e implementar acciones que nos permiten cerrar esta brecha, logrando así la satisfacción de la ciudadanía y mejorar su opinión respecto de los servicios públicos recibidos.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

De acuerdo a la Metodología de Marco Lógico (MML) utilizada como herramienta para lograr implantar un Presupuesto Basado en Resultados (PBR), la Matriz de Indicadores para Resultados elaborada como parte de la planeación estratégica institucional, hemos identificado que los beneficiarios directos de las mejoras obtenidas con la implantación de esta práctica de gestión son los estudiantes, que en el ciclo escolar 2016-2017 ascienden a 2,515 estudiantes, de los cuales 2,500 son de nivel licenciatura y 15 de posgrado.

Perspectiva de género.

Del total de los 2,515 estudiantes beneficiados, 1,446 (57.5%) son hombres, y 1,069 son mujeres (42.5%).

Beneficios del SGC

El beneficio recibido por los estudiantes como resultado del SGC, es la seguridad de que sus opiniones y sugerencias de mejora respecto del servicio que reciben, son escuchadas y atendidas. Ya que además de la auditoría de servicio, se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, que nos permite conocer directamente de los estudiantes las oportunidades de mejora. De esta manera logramos mejorar de manera continua la calidad de nuestros servicios.

Beneficios del SGA

Al ser involucrados directos en la consecución de los objetivos ambientales del SGA, los estudiantes reciben una formación integral orientada al desarrollo sustentable, lo que les permite adquirir una conciencia ambiental y desarrollar competencias para la identificación de aspectos ambientales significativos, impacto ambiental y el establecimiento de objetivos, metas e

indicadores ambientales.

Resultado de la práctica de integración de los Sistemas de gestión, se benefician también los 88 directivos, administrativos y personal de apoyo, además de 117 docentes. El beneficio que reciben deriva de la disponibilidad de documentación a través de la intranet, lo que les asegura contar con información disponible a cualquier hora y en cualquier lugar con acceso al internet, asegurando el uso de versiones correcta, evitando así la necesidad de corrección de información por el uso de versiones equivocadas. El sistema diseñado cuenta con una interfaz intuitiva que facilita su uso, además de disponer de elementos de ayuda para su uso, lo que facilita un rápido aprendizaje en su uso.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

La integración de los sistemas y la disponibilidad de la información en una intranet, implica un ahorro sustancial de recursos presupuestales dentro del Capítulo 2000 Materiales y suministros, en particular en las partidas 211001 Material de Oficina y 214001 Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos. Esto se deriva de la disminución sustancial de documentos impresos.

Por otro lado, como parte de las acciones implementadas en cumplimiento con la Política Ambiental del SGA, se fortalecen las estrategias del uso de medios electrónicos y digitales, reduciendo gastos en las partidas: 211001, Material de Oficina y 214001 Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos. Las acciones específicas implementadas son:

Reducción en el uso de papel, carpetas y folders, simplificando procedimientos administrativos y privilegiando el uso de medios electrónicos de comunicación. En particular, los procesos de Inscripción y Reinscripción mediante los cuales se atiende a un promedio de 2,200 estudiantes en cada periodo escolar, se han implementado procedimientos mediante los cuales los aspirantes a ingresar a la educación superior, y los estudiantes que reingresan, realizan sus respectivos procesos de inscripción y reinscripción mediante la página web del Instituto, cumpliendo así con el objetivo de lograr un Gobierno sin papel ya que los expedientes de los estudiantes se mantienen en medios digitales.

Respecto del ejercicio del gasto de Combustibles y Lubricantes, clasificado en la partida 261001 Combustibles y Lubricantes vehículos y equipos terrestres, el ahorro propuesto se deriva de las siguientes acciones: Programación de rutas para entrega y recolección de correspondencia. Programación de visitas a empresas y entidades gubernamentales en el proceso de vinculación, e instalación de alumnos para la realización de su servicio social y residencia profesional. Mantenimiento de bitácoras de uso de vehículos oficiales, restringiendo su uso a actividades directamente relacionadas con el quehacer institucional. Mantenimiento de vehículos para conservar un adecuado consumo de combustible.

Identificado el uso de energía eléctrica como uno de los aspectos ambientales significativos

Aprovechamiento:

dentro del SGA, el Instituto aplica acciones de manera permanente para disminuir su consumo, otorgando mantenimiento a instalaciones para tener un control del uso de la energía y manteniendo la campaña de apagado de luminarias cuando las actividades permitan aprovechar la luz natural.

La disminución en el gasto se documenta anualmente de manera tangible en el PROGRAMA DE ACCIONES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS DE RACIONALIDAD, DISCIPLINA Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO que para 2017 considera obtener un ahorro del 10% del gasto en las partidas 211001 Material de Oficina; 214001 Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos, 261001 Combustibles y Lubricantes vehículos y equipos terrestres y 311001 Energía eléctrica.

Lo anterior nos permite corroborar que la implantación e integración de los sistemas de gestión no son acciones aisladas o estrategias cuyo objetivo único se la certificación de los sistemas, sino que se tiene una medición cuantitativa de sus impacto, tanto en aspectos ambientales, como en el presupuesto del organismo.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

Hacia el interior de la institución, la integración de los sistemas de gestión ha permitido mejorar la comunicación entre las áreas, además de involucrar de manera directa a todos los actores dentro de la organización.

Los docentes disponen de un procedimiento documentado para realizar su planeación didáctica, con lo que se homologan los criterios para revisar el avance programático de las asignaturas, documentar las estrategias didácticas a utilizar durante su intervención pedagógica y establecer de manera documentada los criterios para evaluar las competencias desarrolladas por los estudiantes. Esto ha facilitado el proceso de implantación del modelo educativo basado en competencias.

A los directivos, administrativos y personal de apoyo, los procedimientos documentados facilitan una interacción fluida, ya que se incluyen procedimientos documentados para procesos administrativos como: Reclutamiento y selección de personal, Capacitación, Evaluación de personal, Proceso de compras y Auditoría de Servicio.

Estos procedimientos documentados facilitan además la integración de personal nuevo a la organización, ya sean docentes o personal de apoyo a la educación, ya que parte del proceso de inducción se apoya con la lectura de los procedimientos del SGC.

El SGA involucra por su parte al total del personal, ya que para dar cumplimiento a la política ambiental de: Orientar sus actividades, procesos y servicio educativo, al cuidado y preservación del medio ambiente, de acuerdo con los requisitos legales aplicables, el personal se identifica directamente con los controles operacionales diseñados para: Disminuir el consumo de energía eléctrica, disminuir el uso de papel, clasificar los residuos sólidos, controlar los residuos peligrosos y disminuir la generación de aguas residuales.

Impacto Sociedad:

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido diseñado para mejorar continuamente los servicios entregados a la sociedad, particularmente a los estudiantes que reciben nuestros servicios, pero considerando también a terceros interesados tales como padres de familia y organizaciones que reciben estudiantes para realizar su servicio social o residencia profesional, y que eventualmente se convierten en empleadores de nuestros estudiantes.

Por su parte, el Sistema de Gestión Ambiental, tiene como objetivo principal disminuir el impacto al medio ambiente que genera nuestra actividad cotidiana durante el proceso de entrega de servicios. Los aspectos ambientales significativos identificados permiten: Controlar el consumo de agua,

Disminuir la contaminación del suelo, Controlar el consumo de energía eléctrica, Controlar la generación de residuos sólidos no peligrosos, y Controlar la generación y la disposición de residuos peligrosos.

Los objetivos del SGA se logran a través de sensibilizar y concienciar a estudiantes, personal y partes involucradas en la importancia del cuidado del medio ambiente, y de su participación en el cumplimiento de la política ambiental, sobre todo en el caso de los estudiantes que por su número, generan el mayor impacto ambiental al recibir el servicio educativo y demás servicios adjetivos al mismo.

En conjunto, los sistemas de gestión integrados impactan en el gasto público al hacer un uso más eficiente de los recursos y dar cumplimiento al objeto para el cual es creado el Instituto: otorgar servicios educativos de calidad. Con lo que se genera bienestar social al entregar servicios educativos continuamente evaluados en su calidad.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Al establecer procedimientos y controles operacionales documentados, se identifican de manera específica a los responsables de su ejecución, de esta manera se involucra directamente al personal con el cumplimiento de la política de los sistemas de gestión y sus indicadores. Las acciones establecidas para lograr que se cumpla este propósito son:

- 1) Inducción a los sistemas de gestión al personal de reciente ingreso.
- 2) Sensibilizar permanentemente al personal con la publicación de boletines periódicos.
- 3) Comunicación de los resultados de la revisión por la dirección de indicadores de ambos sistemas.
- 4) Capacitación constante del equipo auditor, coordinador de los sistemas y representante de la dirección, sobre todo en la actualización de las normas.
- 5) Motivación del personal al comunicar los resultados de las auditorías internas y externas, y del logro de la transición de ambos sistemas a la versión 2015, resaltando que somos la primera institución en el estado que lo logra para ambos sistemas.
- 6) Involucrar al personal directamente en las auditorías internas, recibiendo capacitación como auditores internos y participando en los ejercicios de evaluación del cumplimiento de los sistemas de gestión con las normas de referencia.
- 7) Evaluación, en cada auditoría interna, del conocimiento de las normas por parte del personal, identificando áreas de oportunidad en el cumplimiento de la cláusula de toma de conciencia, e implementando acciones preventivas y correctivas según corresponda.
- 8) Responsabilizar a los involucrados en el diseño, difusión y operación de los procedimientos y controles operacionales, así como la presentación de resultados durante las revisiones por la

dirección.

Participación Social:

En la interacción que se logra con los padres de familia se les proporciona información sobre los sistemas de gestión. Esta interacción se da en diferentes momentos dentro de la evolución académica de los estudiantes:

- 1) Cuando los padres de familia acompañan a los aspirantes que presentan examen de admisión, se realiza una presentación que incluye información relacionada con los sistemas de gestión.
- 2) A los padres de familia de estudiantes de nuevo ingreso, se les cita a una reunión en la que además de información sobre el modelo educativo y criterios de evaluación, se les proporciona información acerca de los sistemas de gestión y de como sus hijos se involucran directamente en su operación.
- 3) Previo a su egreso, antes de realizar su residencia profesional, los padres de familia participan en sesiones informativas sobre este proceso, y también reciben información acerca de los sistemas de gestión.

De acuerdo a lo que refieren algunos estudiantes, éstos han llevado prácticas aprendidas en el sistema de gestión ambiental a su núcleo familiar, incluyendo entre otras cosas la separación de residuos sólidos, el ahorro de agua, el ahorro de energía eléctrica con el uso de luminarias de led, y el confinamiento de residuos peligrosos como es el caso de las pilas.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Involucrar directamente a todos los actores participantes en el diseño, desarrollo e implantación de la práctica es un factor de vital importancia para lograr el éxito, además del uso de Tecnologías de Información y Comunicación, permitiendo compartir y comunicar de manera fluida la información e los sistemas de gestión.

En el escenario previo a la institucionalización de la práctica se identificaron obstáculos varios:

- 1) Los sistemas se encontraban implantados de manera independiente, no se habían identificado las similitudes entre las normas y se habían documentado por separado las evidencias que daban cumplimiento a los requisitos establecidos por cláusulas comunes.
- 2) La documentación de ambos sistemas se mantenía de forma impresa, lo cual implicaba un largo proceso para su actualización y difusión, además del gran volumen de material de oficina que se consumía.
- 3) El personal no se encontraba del todo sensibilizado respecto de la importancia y conveniencia de mantener los sistemas
- 4) La rotación de personal involucrado, y el ingreso de estudiantes en cada ciclo escolar, obliga a realizar acciones de difusión y sensibilización constante.
- 5) Los responsables de los procedimientos y controles operacionales, y de sus respectivos indicadores, no se veían involucrados directamente en la revisión por la dirección.
- 6) Existía un plazo extenso para lograr la migración a la versión 2015, lo cual no incentivaba esta transición, existiendo el riesgo de hacerlo hasta el último momento.

Para superar estas limitantes se establecieron diferentes estrategias y acciones:

- 1) Revisamos ambas normas, encontrando puntos de confluencia y documentando en un solo

procedimiento los requisitos comunes

2) Implementamos una página web con los contenidos de ambos sistemas, con acceso a todo el personal vía internet.

3) Se extendió el número de participantes en el grupo auditor, involucrando personal de todas las áreas, sobre todo el personal que estaba directamente involucrado en la prestación del servicio y en los controles operacionales.

4) El personal invitado a participar de manera más activa en los sistemas de gestión, recibió capacitación en la interpretación de las normas, a través de talleres con el uso de casos prácticos y documentación del mismo instituto, realizando prácticas con documentos y registros reales.

5) Impartimos pláticas de difusión y sensibilización con todo el personal, anunciando el proceso de transición, iniciando así un proceso de administración del cambio con el fin de reducir la resistencia al mismo.

6) Se utilizó la información de la página web para lograr una rápida inducción del nuevo personal y de los estudiantes de reciente ingreso.

7) Los responsables de los procedimientos y controles operacionales, y de sus respectivos indicadores, fueron involucrados directamente en la revisión por la dirección, presentando sus resultados, y llegando a acuerdos para aprovechar las áreas de oportunidad para mejorar los indicadores. A través de la agenda de revisión por la dirección, se da seguimiento de los acuerdos y se evalúan sus resultados.

8) Se recomendó a la Dirección General realizar la transición de ambos sistemas a la versión 2015, logrando su apoyo e iniciando el proceso de migración.

Ciclos Mejora:

La naturaleza misma de las normas incluye el requerimiento de mantener el ciclo de mejora continua Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), con esta referencia se implementan las siguientes acciones para cada etapa del ciclo.

1) Planear. En congruencia con la Meta del Plan Nacional de Desarrollo: México con Educación de Calidad, y del Plan Estatal de Desarrollo: Educación de relevancia y equipada, se elabora el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, incluyendo objetivos, estrategias y acciones para lograr entregar servicios educativos de calidad. Alineado a este proceso de planeación se realiza el proceso de integración de los sistemas de gestión y su transición a la versión 2015 de las normas respectivamente aplicables.

2) Hacer: Se lleva a cabo un proceso de sensibilización y capacitación de los involucrados, se modificó la documentación necesaria para alinearla a los cambios de las normas y se difundieron los cambios con los involucrados.

3) Verificar. Se realizaron las auditorías interna y externa de los sistemas de gestión, identificando hallazgos como áreas de oportunidad, sugerencias de mejora y no conformidades documentadas.

4) Actuar. Se desarrollaron los planes y programas para atender las no conformidades, aprovechar las áreas de oportunidad e implementar las sugerencias que resultaran pertinentes.

Este proceso se realiza de manera cíclica, lo cual se asegura al tener como indicador del PIID, el mantenimiento y certificación de los sistemas de gestión.

Institucionalización:

La información documentada de la práctica en la página web de los sistemas de gestión implica de manera indubitable la institucionalización de la práctica. Esta documentación es pertinente y vigente independientemente de que las personas cambien de puesto o sean relevadas en sus encargos, garantizando la continuidad de la práctica.

Esto no implica que se trate de una información estática, pues la dinámica institucional obliga a su actualización constante, sin embargo, contar con una herramienta como las tecnologías de

información, permite que cualquier persona que acceda a los procedimientos, controles operacionales o formatos, cuenta con la seguridad de estar usando la versión vigente de los mismos.

Como se mencionó anteriormente la implantación y certificación de los sistemas de gestión se cuenta como un indicador en el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, por lo que la evaluación de su cumplimiento es continua y permanente.

Acciones :

El sistema de gestión de la calidad documentado se encuentra en proceso de evaluación, en este momento personal directivo se encuentra evaluando la pertinencia del alcance del sistema, la política de calidad, los objetivos e indicadores del mismo, procurando que se mantenga su vigencia y aplicabilidad ante la realidad cambiante de la institución. Esta misma acción se realizará de manera posterior para el Sistema de Gestión Ambiental.

En el mediano y largo plazo la integración de otros sistemas de gestión, asegura la continuidad de la estrategia. En este sentido, en el año presente se ha iniciado el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Energía bajo la norma ISO 50001, que por su naturaleza está íntimamente relacionado con el SGA. En este proceso se han realizado dos acciones:

- 1) Determinación del alcance del SGE.
- 2) Identificación de los consumos energéticos significativos de acuerdo a nuestra actividad institucional. Resultado en energía eléctrica y los combustibles para el equipo de transporte terrestre, como los dos consumos que tienen mayor relevancia.

En congruencia, se ha realizado el levantamiento de la red eléctrica de cada una de las instalaciones: aulas, talleres, laboratorios y demás áreas de servicio, con el fin de identificar los puntos donde se instalarán los equipos de medición de consumo de energía eléctrica, haciendo pruebas con diferentes equipos y así definir cuáles serán instalados.

Una estrategia relacionada con esta integración, es la implementación del Sistema de Igualdad de Género y No Discriminación del Tecnológico Nacional de México, mismo que será certificado en la modalidad de multi sitios bajo la norma NMX-R-025.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Considerando el proceso de investigación realizado durante la revisión de las normas, así como la experiencia adquirida a través de los años que se tienen implantados los sistemas, el Instituto se encuentra dispuesto e interesado en compartir esta experiencia para replicar la práctica, lo cual consideramos perfectamente realizable en cualquier institución educativa, sin importar el nivel de estudios, es decir la práctica es replicable en educación básica, media superior y superior.

De igual forma, consideramos, que respetando la naturaleza y características particulares de los servicios de salud, esta práctica también puede replicarse en este sector, ya que prestación de servicios públicos se enfrenta a los mismos retos de una ciudadanía cada vez más informada, formada y exigente.

servicios bancarios, hospitales, hoteles y restaurantes, la parte del modelo propuesto en la práctica implementada, y que se refiere a la evaluación de servicios por parte de la ciudadanía, puede replicarse cuidando mantener la pertinencia de los instrumentos de evaluación de acuerdo al sector en que se implante.

Así mismo el modelo del Sistema de Gestión Ambiental, es perfectamente replicable, incluso si no se considera para fines de certificación. Al igual que el SGC, el modelo del SGA es replicable en cualquier nivel educativo, y también en otros sectores de la administración pública como es el caso del sector salud.

Participación otras Instancias:

Durante la implantación del sistema de gestión de la calidad hemos compartido experiencias con otras instituciones a través de foros como el tercer encuentro nacional de encuentros académicos, en el que participaron entre otras instituciones la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. En estos foros hemos puesto a discusión nuestra interpretación de la norma y encontramos coincidencias y diferencias que han enriquecido el debate.

La información del SGA ha sido compartida con instituciones similares como el Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo, ejercicio que nos sirve también para hacer estudios comparativos, y así confirmar o rebatir la conveniencia de revisar los distintos elementos que conforman el sistema.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

El artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que toda persona tiene derecho a recibir educación, y que el Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, y garantizará la calidad en la educación. Para cumplir este compromiso, el artículo 25 de esta Constitución, dice que, corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional, para lo cual, planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional. En este mismo sentido, el artículo 26 dicta que el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional y hace énfasis, en que los fines del proyecto nacional determinarán los objetivos de la planeación, y que ésta será democrática, recogiendo las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo y que, derivado de este proceso, habrá un plan nacional de desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal.

La Ley de Planeación, que en su artículo 16 describe que corresponde a las dependencias, elaborar programas sectoriales, que deberán ser congruentes con el Plan Nacional. En el artículo 17 de esta misma ley dice que las entidades paraestatales, cuando expresamente lo determine el Ejecutivo Federal, deben elaborar su respectivo programa institucional. El Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018 elaborado por el ejecutivo federal tiene como meta México con Educación de Calidad y a esta se alinean los objetivos del Programa Sectorial de Educación, los del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo PIID 2013-2018 del Tecnológico Nacional de México, así como los propios del Instituto.

En el ámbito estatal, la Constitución Política del Estado de Hidalgo en su artículo 71, fracción XLVII menciona como facultad del Gobernador elaborar los planes y programas, para promover

e impulsar el desarrollo regional, y en el artículo 73 describe que las entidades de la Administración Pública paraestatal deberán planear, programar y conducir sus actividades con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación de desarrollo estatal. El artículo 86 indica que habrá un Plan Estatal de Desarrollo, al que se sujetarán los programas sectoriales, institucionales y operativos. En este mismo sentido, la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Hidalgo, en su artículo 12, señala que, las Dependencias y Entidades, deberán planear y conducir sus actividades con sujeción a los objetivos y prioridades de la Planeación Estatal del Desarrollo.

El Decreto de creación del Instituto, dice en su artículo 19 que el Titular deberá presentar a la Junta Directiva, para su aprobación, modificación y seguimiento, los proyectos de: El Programa Institucional de Innovación y Desarrollo y el Programa Operativo Anual.

El PIID y el POA se alinean al Plan Estatal de Desarrollo, en el EJE 3. HIDALGO HUMANO E IGUALITARIO y en específico al sub eje 3.2 EDUCACIÓN DE RELEVANCIA Y EQUIPADA que tiene como objetivo estratégico: Impartir servicios educativos con suficiencia, calidad y relevancia, que garanticen el acceso a los niveles educativos en igualdad y con recursos destinados a programas de impacto que incidan en la mejora de las condiciones de bienestar de las personas.

La integración de los sistemas de gestión se inscribe dentro de los compromisos institucionales de entregar servicios educativos de calidad, principalmente el caso del Sistema de Gestión de la Calidad que identifica la expectativa de los usuarios de los servicios públicos, diseña estrategias para cumplir estas expectativas y evalúa constantemente sus servicios para poder identificar las brechas entre expectativa y percepción.

En el SGA se incluye una matriz de la legislación aplicable en materia de cuidado del medio ambiente.

Transparencia:

La interacción con usuarios del servicio (estudiantes) y terceros interesados (padres de familia y organizaciones), nos permiten dar cuenta de nuestras acciones a la sociedad, en el caso del sistema de gestión de la calidad la evaluación de servicio y el buzón de quejas y sugerencias son instrumentos que nos permiten además recibir retroalimentación para mejorar nuestros servicios de una forma transparente en la que el estudiante esta continuamente evaluando nuestro actuar y a través de él la sociedad que recibe nuestros servicios. En este sentido el SGC incluye una encuesta aplicada a las organizaciones que reciben a nuestros estudiantes para realizar su servicio social o residencia profesional, mediante esta encuesta, las organizaciones externan su opinión de nuestra interacción con ellas, además de evaluar el cumplimiento del objeto para el cual ha sido creado el instituto al evaluar el actuar de nuestros estudiantes durante su intervención en su servicio social o residencia profesional.

A través del proceso de seguimiento e egresados logramos mantenernos en contacto con usuarios previos de nuestros servicios y podemos evaluar también el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en nuestra visión y misión institucional.

Aplicación de recursos:

El presupuesto basado en resultados nos indica que no se debe medir solo la cantidad o porcentaje de recursos gastados, sino el impacto que tiene este gasto en los usuarios de servicios. Evaluar el actuar de egresados en las organizaciones, como parte del sistema de gestión de la calidad, nos permite medir el impacto que hemos logrado en la sociedad al formar estudiantes

con las competencias necesarias para su desempeño profesional.

De igual forma al evaluar el cumplimiento de la calidad de los servicios educativos e implementar estrategias y acciones para mejorarlos continuamente, hacemos un uso más eficiente de los recursos públicos, ya que consideramos la mejora continua tomando en cuenta el punto de vista de los usuarios directos de nuestros servicios.

El sistema de gestión ambiental implica por su propia naturaleza un uso más eficiente de los recursos, tal es el caso de la reducción del uso de papel, el uso de energía eléctrica y el consumo de agua potable.

Desarrollo profesional y humano:

Como se mencionó anteriormente, una de las claves del éxito para la implantación de esta práctica, es el desarrollo del capital humano logrado a través de cursos de capacitación para interpretación de la norma, además de las pláticas de sensibilización en las que se involucran para mejorar su desempeño como servidores públicos.

Además del curso de interpretación de la norma, se ha impartido el curso de calidad en los servicios en instituciones educativas, en el que participaron 30 personas que están directamente involucrados en la prestación de los servicios, tales como personal de servicios escolares, servicio médico, servicio de apoyo psicológico, asistentes de jefes de división, personal de biblioteca y encargados de los programas de becas.

Salud y seguridad:

El trabajo en un ambiente permanentemente limpio es un rasgo característico de nuestra institución, la clasificación de residuos sólidos evita que las aulas, talleres y laboratorios, así como las áreas comunes tengan esta clase de residuos.

De igual forma, en el Sistema de Gestión Ambiental se mantiene documentado un procedimiento para el control y confinamiento final de residuos peligrosos, incluyendo residuos biológico infeccioso, lo que evita que el personal y los estudiantes estén expuestos al contacto con estos residuos.

Finalmente en materia de seguridad, el SGA incluye de manera documentada los siguientes instrumentos:

- 1) Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias. Que incluye la institucionalización de brigadas de protección civil: Contra incendios, de primeros auxilios, Comunicación, Evacuación, y Búsqueda y rescate.
- 2) Plan de contingencia y respuesta ante emergencias
- 3) Programa de simulacros
- 4) Reporte de simulacro y evaluación de la respuesta ante emergencias

Medio ambiente:

El Sistema de Gestión Ambiental es la respuesta documentada de contribución de la práctica para la conservación, mejoramiento y sobre todo el control del impacto de nuestra actividad institucional al medio ambiente, el SGA incluye como elementos principales:

- 1) Determinación del alcance del sistema para lo cual se consideraron las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los servicios de la Institución. El alcance

determinado es: Desarrollo y provisión del proceso educativo para programas profesionales El Sistema de Gestión Ambiental aplica a todas las actividades y procesos derivadas del servicio educativo que personal, estudiantes y partes involucradas realizan dentro del ITESA. 2) Política ambiental: El Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo, se compromete a: Implementar y operar un Sistema de Gestión Ambiental, de conformidad con la Norma ISO 14001, en un proceso de mejora continua. Orientar sus actividades, procesos y servicio educativo, al cuidado y preservación del medio ambiente, de acuerdo con los requisitos legales aplicables. Promover en su personal, estudiantes y partes interesadas el uso sustentable de los recursos y la prevención de la contaminación. 3) Objetivos ambientales y planificación para lograrlos. Se establecen, implementan y mantienen objetivos y metas ambientales, coherentes con la Política Ambiental. Los aspectos ambientales significativos se toman como base para la realización de programas mismos que están establecidos en el Programa Ambiental General y en los programas ambientales de los aspectos ambientales significativos. Teniendo como objetivos: Controlar el consumo de agua, donde sea tecnológica y económicamente viable. Disminuir la contaminación del suelo. Controlar el consumo de energía eléctrica. Controlar la generación de residuos sólidos no peligrosos. Controlar la generación y la disposición de residuos peligrosos. Sensibilizar y concienciar a estudiantes, personal y partes involucradas en la importancia del Sistema de Gestión Ambiental.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

El documento en el que se especifica el proceso de realización del servicio educativo es el Plan de la Calidad, mismo que se detalla en el ANEXO SEIS del Manual de la Calidad. En este documento se incluyen 27 procedimientos y seis instrucciones de trabajo documentados para garantizar su operatividad. En cada procedimiento se documentan las responsabilidades y las políticas que guían el actuar de los servidores públicos.

El SGC cuenta con indicadores de calidad y de proceso que permiten medir su desempeño, para cada indicador se documentan la fórmula de cálculo, la meta a alcanzar y se registran las mediciones de los resultados.

En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental, este cuenta, de manera documentada con un Plan de Seguimiento y Medición, un Programa Ambiental General y un Programa de cumplimiento de objetivos y metas ambientales.

Como parte del proceso de evaluación de resultados se realiza periódicamente, por lo menos una vez al año, una reunión de revisión por la dirección, donde se presentan los resultados obtenidos en ambos sistemas de gestión.

Implantación:

Los sistemas de gestión integrados se encuentran completamente implantados y certificados bajo la versión 2015 de las normas aplicables. Se cuenta además con un plan anual de revisiones por la dirección, así como auditorías internas y externas para mantener su certificación.

La página web en la que se encuentran publicados e integrados los sistemas de gestión es el instrumento a través del cual se establece la comunicación con los involucrados en su implantación y operación.

Resultados:

El objetivo de la práctica implantada para la integración de los sistemas de gestión de Calidad y Ambiental y su transición a la versión 2015 de las normas respectivas se ha cumplido al 100%, lo cual es confirmado al recibir la certificación de ambos sistemas por parte del organismo evaluador externo.  

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

La implementación de los sistemas de gestión impacta en los servicios educativos entregados a 2,515 estudiantes de nivel superior inscritos en el ciclo escolar 2016 2017. En el ciclo escolar 2017 2018 se proyecta atender a 2,628 estudiantes.

La integración de los sistemas y su transición impacta también en el trabajo que realizan 117 docentes y 88 personas de apoyo a la educación, entre directivos, administrativos y personal de apoyo.

Resultados:

Indicadores del sistema de gestión de la calidad:

TITULACIÓN Porcentaje de alumnos titulados de cada grupo de cada generación, hasta dos años posteriores a su egreso. Meta: 75%. Resultado: 92% para la 13va generación de egreso.

DESERCIÓN Porcentaje de alumnos que desertan. Meta: 12%. Resultado: 5% para el periodo Julio-Diciembre 2016.

ALUMNOS EN ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS Porcentaje de alumnos en actividades culturales y deportivas. Meta: 60%. Resultado 81%, para el periodo enero diciembre 2016.

Sistema de Gestión Ambiental

CONSUMO DE AGUA POTABLE. Meta 5% anual. Resultado 13% para el cuarto trimestre de 2016.

CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS. Meta 100% de residuos peligrosos debidamente almacenados y entregados a disposición final. Resultado: Cumplido, 364.374 Kg de residuo peligrosos almacenados y entregados a disposición final, el 100% en 2016.



Fecha: 20170720
año mes día

Practica: 93

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Se adjuntan los manuales de los sistemas de gestión y pantallas de la página web que integra el sistema de gestión y los certificados.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

93-MC-01 MANUAL DE LA CALIDAD Rev17.pdf , 93-P-CC-01.pdf