

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
----	-----------------------	----------------------------------

Folio: AI-01-09-01	4.2.3 Control de los Documentos	<p>Hallazgo: No se cuenta con el procedimiento actualizado de acuerdo con el procedimiento de Control de los documentos P-DAC-01, con base en la norma ISO 9001:2000 en los siguientes procedimientos:</p> <p><u>Coordinación General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones</u> P-SPSED-31 Procedimiento de Anuencia P-SPSED-32 Procedimiento de Automatización P-SPSED-33 Procedimiento para mantenimiento correctivo P-SPSED-34 Procedimiento para configuración de equipos de Internet P-SPSED-35 Procedimiento para otorgar servicios de red</p> <p><u>Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la Calidad</u> P-DIR-01 Revisión de la Dirección P-DAC-01 Control de Documentos P-DAC-02 Control de Registros P-DAC-03 Acciones Correctivas y Preventivas P-DAC-04 Auditorías Internas P-DAC-05 Control de Servicio No Conforme P-DAC-06 Atención de Quejas y Sugerencias</p> <p><u>Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de la Educación Media y Superior</u> P-EMS-01 Procedimiento para la conformación de la comisión del proceso unificado de ingreso a la educación media superior P-EMS-02 Procedimiento para la capacitación a Directores, operadores del sistema de registro de aspirantes y aplicadores de exámenes P-EMS-03 Procedimientos para la planeación integral de espacios en escuelas de nivel medio superior en el Estado P-EMS-04 Procedimiento para la aplicación de exámenes y resultados de admisión P-EMS-05 Procedimiento para el análisis académico de la asignación de resultados P-EMS-06 Procedimiento para el servicio social y prácticas profesionales para alumnos de los institutos de difusión técnica y escuelas incorporadas P-EMS-07 Procedimiento para la Titulación a egresados del nivel medio Terminal de los institutos de difusión técnica y escuelas particulares incorporadas P-EMS -08 Procedimiento para el otorgamiento de reconocimientos de validez oficial de estudios P-EMS-09 Procedimiento para la formación y actualización del personal docente y directivo de las escuelas normales y CAM P-EMS-10 Procedimiento para el mejoramiento institucional en las escuelas normales publicas P-EMS-11 Procedimiento para SEP a Inglés P-EMS-12 Procedimiento para la selección de aspirantes a escuelas normales</p> <p><u>Subsecretaría de Educación Básica</u> P-CGEB-03 Procedimiento para elaborar la Capacitación</p>
Folio: AI-01-09-02		
Folio AI-O1-09-03		

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
----	-----------------------	----------------------------------

<p>Folio: AI-01-09-04</p>	<p>4.2.3 Control de los Documentos</p>	<p>P-DEIP-03 Procedimiento para la Evaluación P-DEP-02 Procedimiento para la Planeación Estratégica P-DES-01 Procedimiento para el Diagnóstico P-DSAM-04 Inscripción al Proceso de Exámenes Nacionales para la Actualización de los Maestros en Servicio de la Dirección de Superación Académica del Magisterio P-DSAM-09 Procedimiento para la Impartición de cursos Estatales de la Actualización de la Dirección de Superación Académica del Magisterio P-DSAM-10 Procedimiento para la Evaluación de los cursos Estatales de la Actualización de la Dirección de Superación Académica del Magisterio P-LTG-01 Procedimiento para la Asignación de Matriculas P-LTG-04 Procedimiento para la Verificación P-CAPF-01 Procedimiento para el Fortalecimiento a la Gestión Escolar de las Asociaciones de Padres de Familia. P-CECM-01 Procedimiento para la Inscripción del Proceso de Ingreso y Promoción Horizontal al Programa de Carrera Magisterial.</p>
<p>Folio: AI-01-09-05</p>		<p><u>Coordinación General de Administración</u> P-CGA-02 Procedimiento para el Registro y Control Presupuestal P-CGA-13 Procedimiento para la Captura, Cálculo e Impresión de Nómina y Cheques del Personal Transferido. P-CGA-14 Procedimiento para el Ingreso al Programa “Aprende” P-CGA-16 Procedimiento para el Trámite de Contratación de Personal Estatal P-CGA-19 Procedimiento para el Trámite de Licencias P-CGA-21 Procedimiento para descuentos por Inasistencias del Proceso de Integración, movimientos e incidencias de Personal. P-CGA-23 Procedimiento para Aplicación de Descuentos por Pensión Alimenticia P-CGA-27 Procedimiento para el Trámite de Licencias del Personal Transferido P-CGA-29 Procedimiento para el Trámite de Baja Definitiva del Personal Transferido</p>
<p>Folio: AI-01-09-06</p>		<p><u>Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización</u> P-SPSED-02 Planeación para la atención a la demanda (grupos de expansión) P-SPSED-03 Planeación para la atención a la demanda(nueva creación gabinete) P-SPSED-04 Gestión de notificación de movimientos al catalogo de centros de trabajo IT-SPSED-03 Orientar sobre trámites de movimientos al catalogo de centros de trabajo P-SPSED-06 Gestión de notificación de movimientos al catalogo de centros de trabajo P-SPSED-07 Evaluación del factor aprovechamiento escolar P-SPSED-08 Desarrollar e innovar sistemas de información estadística P-SPSED-09 Difundir y distribuir publicaciones de la estadística básica P-SPSED-10 Estandarizar y modelar bases de datos P-SPSED-11 Preparar contenidos de publicación P-SPSED-24 Examen de oposición a plaza docente en telesecundaria P-SPSED-25 Examen de oposición a plaza docente de educación básica P-SPSED-26 Evaluación del factor preparación profesional P-SPSED-29 Presupuestación de recursos para la prestación del servicio (federal) P-SPSED-30 Presupuestación de recursos para la prestación del servicio (estatal)</p>

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
----	-----------------------	----------------------------------

Folio: AI-01-09-07	4.2.3 Control de los Documentos	<p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</i></p> <p><i>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,</i> <i>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,</i> <i>c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,</i> <i>d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,</i> <i>e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</i> <i>f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</i> <i>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</i></p> <p>Hallazgo: No se cuenta con el control de las evidencias de acuerdo con el procedimiento de Control de los registros P-DAC-02, con base en la norma ISO 9001:2000 en los siguientes Procedimientos:</p>
Folio: AI-01-09-08	4.2.4 Control de los Registros	<p><u>Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la Calidad</u> P-DIR-01 Revisión de la Dirección P-DAC-05 Control de Servicio No Conforme P-DAC-06 Atención de Quejas y Sugerencias</p>
Folio: AI-01-09-09		<p><u>Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de Educación Media y Superior</u> P-EMS-08 Procedimiento para el otorgamiento de reconocimientos de validez oficial de estudios</p>
Folio: AI-01-09-10		<p><u>Subsecretaría de Educación Básica</u> P-CGEB-03 Procedimiento para elaborar la Capacitación P-DEP-02 Procedimiento para la Planeación Estratégica P-DES-01 Procedimiento para el Diagnóstico P-LTG-01 Procedimiento para la Asignación de Matriculas P-LTG-04 Procedimiento para la Verificación P-CAPF-01 Procedimiento para el Fortalecimiento a la Gestión Escolar de las Asociaciones de Padres de Familia.</p>
Folio: AI-01-09-11		<p><u>Coordinación General de Administración</u> P-CGA-19 Procedimiento para el Trámite de Licencias</p> <p><u>Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización</u> P-SPSED-04 Gestión de notificación de movimientos al catalogo de centros de trabajo P-SPSED-06 Gestión de notificación de movimientos al catalogo de centros de trabajo P-SPSED-07 Evaluación del factor aprovechamiento escolar P-SPSED-24 Examen de oposición a plaza docente en telesecundaria P-SPSED-26 Evaluación del factor preparación profesional</p>

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
Folio: AI-01-09-12	5.6 Revisión por la Dirección	<p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección. La recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</i></p> <p>Hallazgo: No se mostró registros de reuniones trimestrales de Revisión por la Dirección, como lo declara el procedimiento documentado (P-DIR-01) Minutas de Revisión por la Dirección.</p> <p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad</i></p>
Folio: AI-01-09-13	6.2.2, e) Competencias, toma de conciencia y formación	<p>Hallazgo: El procedimiento de Auditorías Internas indica un perfil requerido para ser considerado un Auditor Interno de la SETAB. No se cuenta con los registros de la Educación, formación, habilidades y experiencia de los Auditores Internos.</p>
Folio: AI-01-09-14	6.3, a) Infraestructura	<p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>La organización debe:</i> <i>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.</i></p> <p>Hallazgo: Se observa acumulación de cajas de documentación y archivo muerto, siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones • Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la Calidad • Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de la Educación Media y Superior • Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización • Subsecretaría de Educación Básica • Coordinación General de Administración
Folio: AI-01-09-15		<p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:</i> <i>a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.</i></p>

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
----	-----------------------	----------------------------------

<p>Folio: AI-01-09-16</p>	<p>7.2.3, c) Comunicación con el cliente</p>	<p>Hallazgo: No se cuenta con mecanismos para la retroalimentación con el cliente en los procesos de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones • Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la Calidad • Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de Educación Media y Superior y Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización • Subsecretaría de Educación Básica • Coordinación General de Administración • Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización <p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.</i></p>
<p>Folio: AI-01-09-17</p>	<p>4.1, e); 8.2.3</p>	<p>Hallazgo: No se cuenta con el mecanismo de medición mediante la formula del indicador en el Procedimientos de Auditorias Internas (P-DAC-04) y el Procedimiento de Control de Servicio No Conforme (P-DAC-05)</p> <p>Se observó que el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-DAC-03) cuenta con un indicador incorrecto.</p>
<p>Folio: AI-01-09-18</p>		<p>Se observó que el procedimiento de Anuencia (P-SPSED-31), no cuenta con el mecanismo de medición mediante la formula del Indicador.</p> <p>Referencia de Norma ISO 9001:2000: <i>-La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional</i> <i>La organización debe:</i> <i>e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos</i></p> <p><i>-La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.</i></p>

N°	Elemento ¹	Descripción de la No conformidad
----	-----------------------	----------------------------------

CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría interna 2009, al Sistema de Gestión de Calidad:

- Se encontraron **15 no conformidades** y **una observación**.
- El equipo de auditores internos, con base en lo observado en las diferentes áreas de la SETAB, **notifica a favor del sistema lo siguiente:**
 - a) Evaluación de los procesos marcados en plan de Auditoría en el tiempo establecido
 - b) Fue notable la participación y la accesibilidad de cada una de las áreas auditadas.
 - c) De igual manera, la participación de los auditores internos.
 - d) Destacable las facilidades del personal directivo para permitir al personal a su cargo participar en los equipos de auditores.

Y RECOMIENDA:

- a) Que cada área efectúe auto evaluaciones a los procesos Certificados, para determinar su eficacia y valorar las oportunidades de mejora, para el SGC.*
- b) Cumplir en tiempo y forma con los resultados de esta auditoría interna, así como el seguimiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas generadas de los hallazgos.*
- c) Mejorar la comprensión y aplicación de la Misión, Visión, Políticas de la calidad así como los Objetivos de Calidad en la SETAB*
- d) Los auditores internos titulares, entregarán una tarjeta informativa al Coordinador de esta auditoría interna 2009, con relación al desempeño de los auditores internos, con la finalidad de realizar el proceso de evaluación, así como elaborar sus expedientes.*

CONSIDERACIONES:

- Al Sistema de Gestión de la Calidad se le continúa considerando factor desvinculado, en virtud que en ciertas áreas administrativas no consideran en sus agendas de trabajo las actividades propias y de apoyo relacionadas con el mismo.
- Se considera necesario un mayor esfuerzo-compromiso, por los subcomités de la calidad, con la finalidad de eficientar la operatividad de los procedimientos documentados.
- Es importante destacar que existen áreas administrativas que aun no cuentan con procedimiento declarado y documentado, para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, motivo propicio para generar acuerdos compromisos con dichas áreas y llevar a cabo su realización correspondiente.