



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE CALIDAD

OCTUBRE 13, 2016



# **Auditoría de certificación**

**Del 19, 20 y 21 de octubre del 2016**

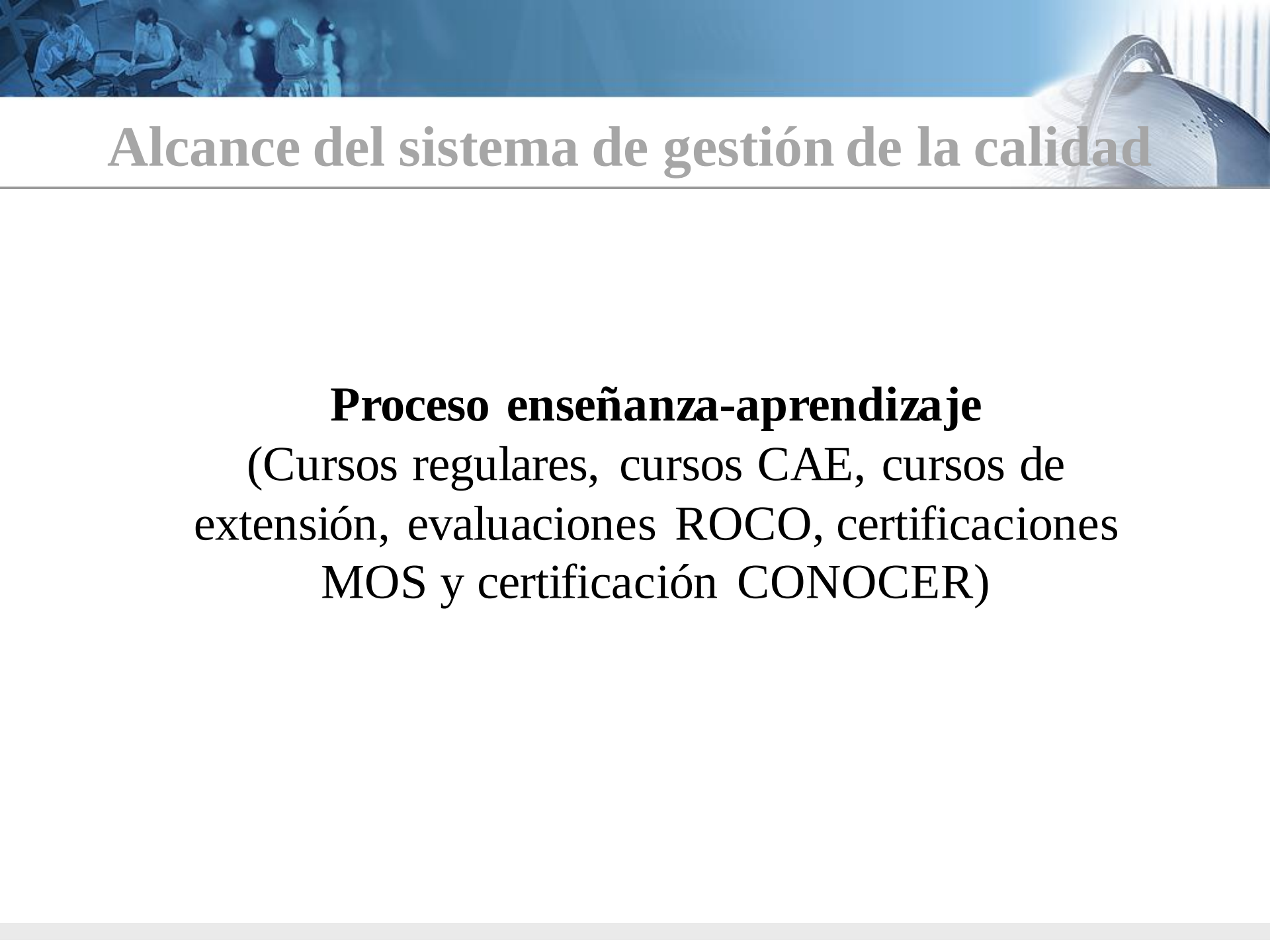


# Agenda

- ✓ Apertura de reunión. Lic. Lesvia del Carmen León de la O.
- ✓ Presentación del Plan de auditoría de certificación
- ✓ Estado de los hallazgos de la última auditoría interna
- ✓ Resultados de evaluación de proveedores.
- ✓ Resultados de indicadores de objetivos de calidad.
- ✓ Difusión del plan de acción para el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- ✓ Esquema de recepción de auditoría de certificación.
- ✓ Cierre de reunión. Lic. Lesvia del Carmen León de la O.



# **Apertura de la reunión por parte de la Directora General del IFORTAB**



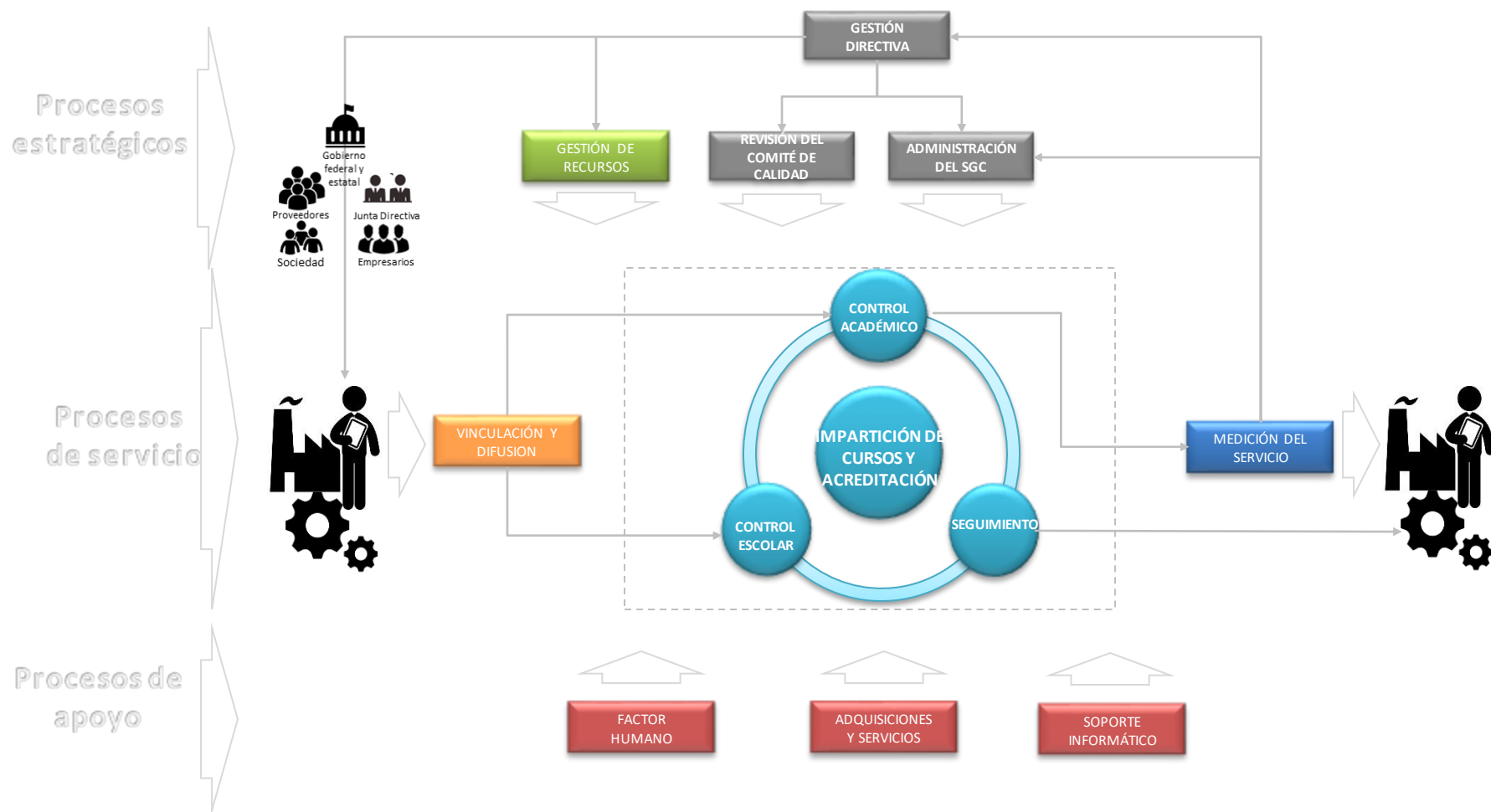
# Alcance del sistema de gestión de la calidad

## **Proceso enseñanza-aprendizaje**

(Cursos regulares, cursos CAE, cursos de extensión, evaluaciones ROCO, certificaciones MOS y certificación CONOCER)

## 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

# Macroproceso





# Presentación del Plan de auditoría de certificación

Asignación y Planificación de Auditoría de Certificación Etapa 1

Naucalpan de Juárez, Estado de México 06 de Octubre de 2016.

**INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE TABASCO**  
**LIC. LESBIA DEL CARMEN LEÓN DE LA O.**  
**DIRECTOR GENERAL**

**Presente**

Por medio del presente me permito informarle que el **MTRO. JESUS RAFAEL LOPEZ REYES**, ha sido designado como Auditor Líder para la Auditoría de Certificación Etapa 1 de su Sistema de Gestión de Calidad basados en **los criterios** de la Norma ISO 9001:2015 programada el día 19 de Octubre de 2016.

**Modalidad de realización de Etapa 1**

- La Auditoría se realizará en Sitio

**Asignación del Equipo Auditor**

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: N/A

Grupo Auditor: N/A

Experto Técnico: N/A

### **Modalidad de realización de Etapa 1**

- La Auditoría se realizará en Sitio

### **Asignación del Equipo Auditor**

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: N/A

Grupo Auditor: N/A

Experto Técnico: N/A

El **alcance de la Auditoría** aplica a la revisión de los siguientes elementos del Sistema de Gestión e información documentada:

- Propósito de la Organización y su Dirección Estratégica
- Cuestiones externas e internas son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización y que han sido considerados en el Sistema de Gestión
- Requisitos de las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión
- Principales Procesos y actividades que integran el Sistema de Gestión



American Trust Register, S.C.

Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

## Asignación y Planificación de Auditoría de Certificación Etapa 1

- Objetivos, metas y programas
- Aplicabilidad de los requisitos de las Normas
- Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Aspectos particulares requeridos por la(s) norma(s) aplicable(s)
- Conocimientos de la Organización
- Revisión por la Dirección
- Auditoría Interna
- Información Documentada

### **Tiempo de la Auditoría**

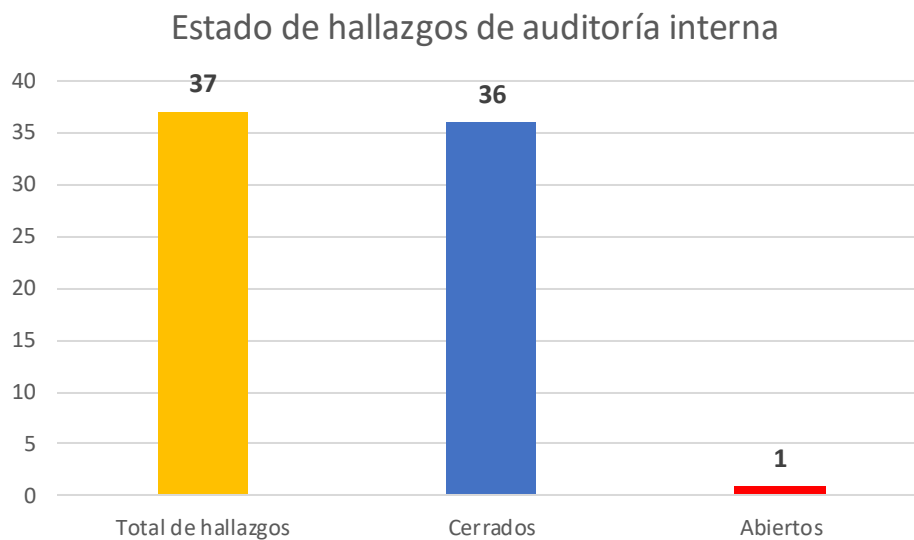
No se han determinado horarios específicos para la revisión de la documentación mencionada, sin embargo la auditoría etapa 1 comenzará a las 9:00 am, el tiempo estimado de duración de la revisión es de ocho horas, pudiéndose acortar o ampliar este tiempo estimado de acuerdo al avance en la revisión de la documentación. Al finalizar la Etapa 1 se entregará el Informe correspondiente y el Plan de Auditoría de Certificación **Etapa 2 programada los días 20 y 21 de Octubre de 2016.**



# Estado de los hallazgos de la última auditoría interna

## Estado de los hallazgos de la última auditoría interna

| Total de hallazgos | Cerrados | Abiertos |
|--------------------|----------|----------|
| 37                 | 36       | 1        |





## Resultados de evaluación de proveedores.

# Evaluación de proveedores Enero-Junio 2016

[illegible]



## **Resultados de indicadores de objetivos de calidad.**

# Objetivo 1

| OBJETIVO                                                                                              | META | INDICADOR                                                                          | FRECUENCIA DE MEDICIÓN   | PLANTEL         | 2016 |     |      |     |     |     |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|------|-----|------|-----|-----|-----|------|------|------|
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          |                 | ENE  | FEB | MAR  | ABR | MAY | JUN | JUL  | AGO  | SEP  |
| Cubrir el 100% del contenido temático establecido en los programas de formación para y en el trabajo. | 100% | Total de contenido temático impartido / Total de contenido temático programado X 1 | Al termino de cada curso | CUNDUACÁN       | 90%  | 90% | 90%  | 90% | 85% | 85% | 85%  | 90%  | 95%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | NACAJUCA        | 98%  | 96% | 98%  | 98% | 92% | 93% | 91%  | 92%  | 94%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | PARAÍSO         | 90%  | 90% | 90%  | 90% | 80% | 85% | 80%  | 85%  | 85%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | CENTLA          | 80%  | 90% | 95%  | 95% | 85% | 89% | 90%  | 86%  | 90%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | TENOSIQUE       | 93%  | 86% | N/A  | 92% | N/A | N/A | 70%  | 93%  | 95%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | CENTRO          | 93%  | 96% | 100% | 98% | 91% | 97% | 99%  | 96%  | 92%  |
|                                                                                                       |      |                                                                                    |                          | EMILIANO ZAPATA | N/A  | N/A | N/A  | N/A | N/A | N/A | 100% | 100% | 100% |

## Objetivo 2

| OBJETIVO                                                                                           | META | INDICADOR                                                          | FRECUENCIA DE MEDICIÓN   | PLANTEL         | 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          |                 | ENE  | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP |
| Lograr el 90% de capacitandos y sector productivo satisfecho con el proceso enseñanza aprendizaje. | 90%  | No. de capacitandos satisfechos/ No. de capacitandos inscritos X 1 | Al termino de cada curso | CUNDUACÁN       | 85%  | 90% | 87% | 90% | 87% | 92% | 86% | 85% | 89% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | NACAJUCA        | 88%  | 94% | 90% | 92% | 91% | 94% | 92% | 91% | 90% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | PARAÍSO         | 95%  | 90% | 95% | 90% | 75% | 80% | 75% | 80% | 80% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | CENTLA          | 90%  | 90% | 90% | 90% | 85% | 74% | 59% | 60% | 95% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | TENOSIQUE       | 89%  | 86% | N/A | 90% | N/A | N/A | 86% | 88% | 90% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | CENTRO          | 91%  | 94% | 93% | 95% | 90% | 94% | 90% | 97% | 94% |
|                                                                                                    |      |                                                                    |                          | EMILIANO ZAPATA | N/A  | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 71% | 73% | 39% |

## Objetivo 3

| OBJETIVO                                                                                                    | META | INDICADOR                                                                                          | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | PLANTEL         | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------|------|
| Capacitar al 100% de instructores en los requerimientos técnicos y actitudinales especificados en su perfil | 100% | No. de instructores capacitados de acuerdo a su perfil / No. total de instructores contratados X 1 | Anual                  | CUNDUACÁN       | 89%  | 95%  |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | NACAJUCA        | 90%  | 67%  |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | PARAÍSO         | 92%  | 100% |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | CENTLA          | 83%  | 100% |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | TENOSIQUE       | 83%  | 83%  |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | CENTRO          | 97%  | 79%  |
|                                                                                                             |      |                                                                                                    |                        | EMILIANO ZAPATA | N/A  | 83%  |

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

## Objetivo 4 (Sistemas)

| OBJETIVO                                                                                                           | META | INDICADOR                                                | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | PLANTEL/AM   | 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------|------------------------|--------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        |              | ENE  | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP |
| Mantener funcionales el 90% de las instalaciones y los equipos dispuestos en las aulas y talleres institucionales. | -10% | Equipos reportados con falla / Equipos inventariados X 1 | Mensual                | CUNDUACÁN    |      |     | 5%  |     | 1%  |     |     | 1%  | 30% |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | NACAJUCA     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | PARAÍSO      | 5%   |     |     |     |     |     | 1%  |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | CENTLA       |      |     |     |     |     | 1%  |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | TENOSIQUE    |      | 5%  |     |     |     | 1%  |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | AM GAVIOTAS  |      |     | 20% |     |     | 1%  |     |     | 1%  |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | AM PETROLERA | 5%   |     |     |     |     |     | 1%  | 1%  | 1%  |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | AM MACUSPANA |      |     |     |     | 13% |     |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | E. ZAPATA    |      |     |     |     |     | 30% |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | DIR. GRAL    |      |     |     |     | 12% |     |     |     |     |
|                                                                                                                    |      |                                                          |                        | CENTRO       |      |     |     |     | 13% | 13% |     |     |     |

## Objetivo 4 (Sistemas)

| OBJETIVO                                                                                                           | META | INDICADOR                                                                                             | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | PLANTEL/AM   | 2016 |      |     |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        |              | ENE  | FEB  | MAR | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO  | SEP  |
| Mantener funcionales el 90% de las instalaciones y los equipos dispuestos en las aulas y talleres institucionales. | 90%  | Solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas / Solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas | Mensual                | CUNDUACÁN    |      | 100% |     |      | 100% |      |      | 100% | 100% |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | NACAJUCA     |      | 100% |     |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | PARAÍSO      |      | 100% |     |      |      |      | 100% |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | CENTLA       |      |      |     |      |      | 100% |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | TENOSIQUE    | 100% |      |     | 100% |      | 100% |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | AM GAVIOTAS  |      |      |     |      |      | 100% | 100% |      | 100% |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | AM PETROLERA | 100% |      |     |      |      |      | 100% |      | 100% |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | AM MACUSPANA |      |      |     |      | 100% |      |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | E. ZAPATA    |      |      |     |      |      | 30%  |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | DIR. GRAL    |      |      |     |      | 100% |      |      |      |      |
|                                                                                                                    |      |                                                                                                       |                        | CENTRO       |      |      |     |      | 100% | 100% |      |      | 100% |



## Objetivo 5

| OBJETIVO                                            | META | INDICADOR                                                               | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | PLANTEL         | 2015 |
|-----------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------|
| Lograr una ocupación de aula promedio anual del 60% | 60%  | Matrícula de capacitandos inscritos / Capacidad máxima de matrícula X 1 | Anual                  | CUNDUACÁN       | 150% |
|                                                     |      |                                                                         |                        | NACAJUCA        | 44%  |
|                                                     |      |                                                                         |                        | PARAÍSO         | 99%  |
|                                                     |      |                                                                         |                        | CENTLA          | 75%  |
|                                                     |      |                                                                         |                        | TENOSIQUE       | 56%  |
|                                                     |      |                                                                         |                        | CENTRO          | 71%  |
|                                                     |      |                                                                         |                        | EMILIANO ZAPATA | N/A  |



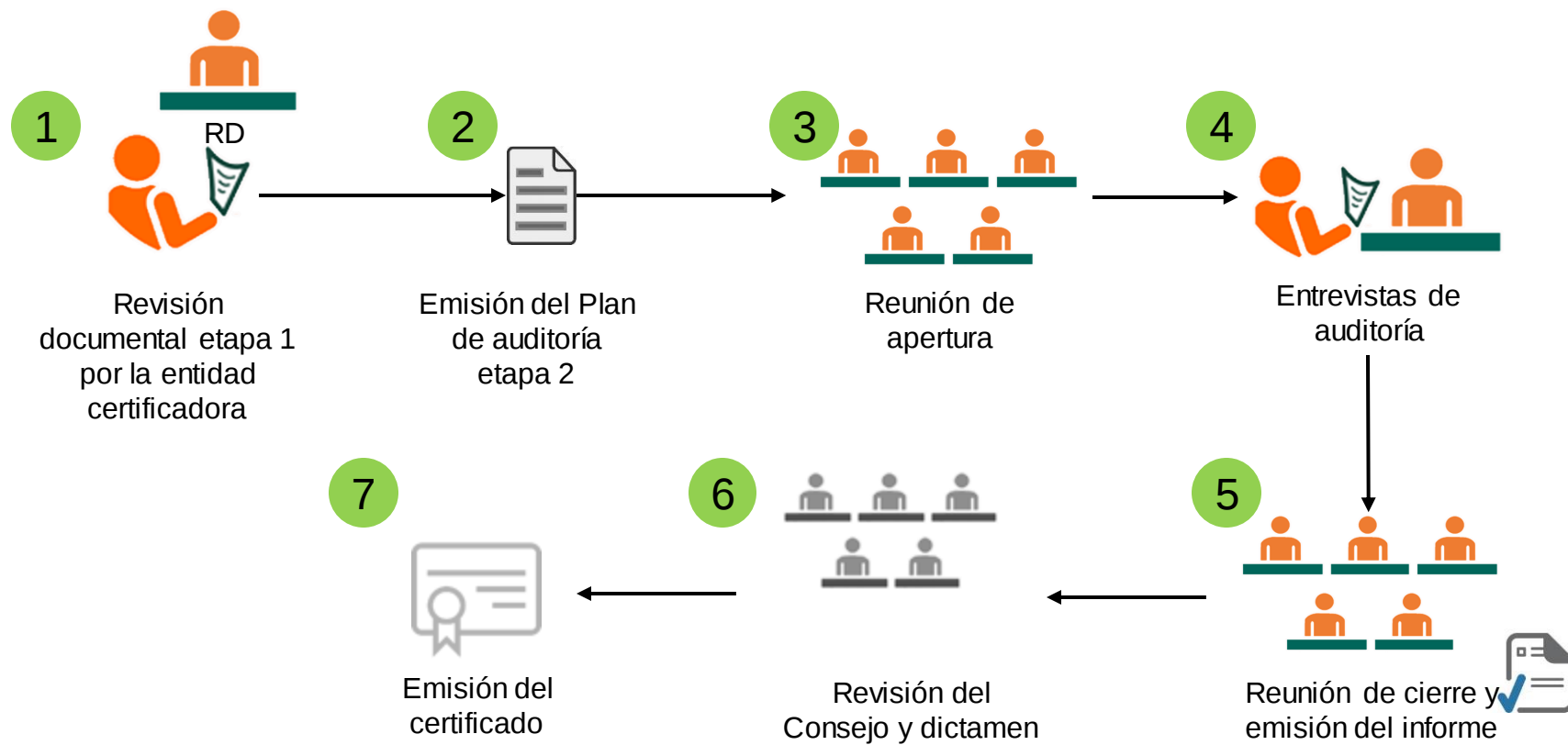
# **Plan de acción para el cumplimiento de los objetivos de la calidad**

# PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

|   | OBJETIVO                                                                                                           | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                              | RECURSOS                                                                                                                                                              | RESPONSABLE                                                                                                               | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACIÓN | EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Cubrir el 100% del contenido temático establecido en los programas de formación para y en el trabajo.              | *Generación de cronograma de sesiones.<br>*Realización del acompañamiento docente.                                                                                                                                                                                    | Equipo de cómputo<br>Conexión a internet<br>Artículos de papelería<br>Vehículos<br>Combustible                                                                        | Instructores<br>Jefes de capacitación<br>Directores de unidad fija                                                        | Enero 2016      | Diciembre 2016        | Total de contenido temático impartido / Total de contenido temático programado                                                                                                                                                                                              |
| 2 | Lograr el 90% de capacitandos y sector productivo satisfechos con el proceso enseñanza aprendizaje.                | *Implementar un adecuado procedimiento de reclutamiento, selección, contratación e inducción de instructores.<br>*Implementar un programa de capacitación para instructores.<br>*Brindar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.                | Recurso humano (instructores)<br>Aulas<br>Equipos e insumos para la prestación del servicio                                                                           | Instructores<br>Factor Humano<br>Dirección Académica<br>Dirección Administrativa                                          | Enero 2016      | Diciembre 2016        | No. de capacitandos satisfechos/ No. de capacitandos inscritos                                                                                                                                                                                                              |
| 3 | Capacitar al 100% de instructores en los requerimientos técnicos y actitudinales especificados en su perfil.       | *Integrar perfil del instructor<br>*Integrar programa de capacitación para instructores<br>*Gestionar recursos para la ejecución del programa de capacitación<br>*Implementar el programa de capacitación<br>*Resguardar evidencias de la capacitación a instructores | Equipo de cómputo<br>Conexión a internet<br>Artículos de papelería<br>Recursos financieros para capacitación<br>Espacio para la impartición de cursos de capacitación | Factor Humano<br>Dirección Técnico-Académica<br>Dirección Administrativa                                                  | Enero 2016      | Diciembre 2016        | No. de instructores capacitados de acuerdo a su perfil / No. total de instructores contratados                                                                                                                                                                              |
| 4 | Mantener funcionales el 90% de las instalaciones y los equipos dispuestos en las aulas y talleres institucionales. | *Integrar inventario de instalaciones y equipos en unidades fijas<br>*Integrar programas de mantenimiento de instalaciones y equipos<br>*Implementar programas de mantenimiento<br>*Integrar y resguardar evidencias de los mantenimientos realizados                 | Equipo de cómputo<br>Conexión a internet<br>Artículos de papelería<br>Vehículos<br>Combustible<br>Insumos para mantenimiento<br>Recurso para mantenimiento externo    | Dirección Administrativa<br>Jefe de servicios generales<br>Directores de Unidad Fija<br>Auxiliares de servicios generales | Enero 2016      | Diciembre 2016        | *Equipos reportados con falla / Equipos inventariados<br>Solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas / *Solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas<br>*Actividades de mantenimiento preventivo realizado / Actividades programadas de mantenimiento preventivo |
| 5 | Lograr una ocupación de aula promedio anual del 60%.                                                               | *Integrar programa de difusión<br>*Implementar el programa de difusión establecido y resguardar evidencias                                                                                                                                                            | Equipo de cómputo<br>Conexión a internet<br>Artículos de papelería<br>Material de difusión                                                                            | Personal de la Dirección de Vinculación<br>Directores de unidad fija                                                      | Enero 2016      | Diciembre 2016        | Matrícula de capacitandos inscritos / Capacidad máxima de matrícula                                                                                                                                                                                                         |



# Esquema de recepción de auditoría de certificación.





## 7.5 Información documentada

**<http://ifortab.tabasco.gob.mx/iso>**





# **Cierre de la reunión por parte de la Directora General del IFORTAB**



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE CALIDAD

OCTUBRE 13, 2016