

Anexo 1

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones 2015

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Certificación en la Norma Internacional ISO 9001: 2008	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (16/03/2016)	
1.3 Fecha de término de la evaluación (18/03/2016)	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: LAP. María de los Ángeles Ortega Pérez (Coordinadora de ISO). Quim. Zenón Rafael Téllez Jiménez. (Líder Auditor). Lic. Alberto Morales García. (Jefe de Departamento).	Unidad administrativa: Departamento de Desarrollo Institucional COBAEH Tizayuca Recursos Humanos
1.5 Objetivo general de la evaluación: Lograr la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008 del ejercicio 2015, en los procesos de "Registro para admisión, reinscripción de educandos y certificación de egresados", en los planteles de Cuauhtepic, Tasquillo, Durango y Santa María Macuá, así como, Dirección General.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: 1. Determinación de conformidad del sistema de gestión con el estándar. 2. Evaluación de la efectividad del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de : a. Cumplir con los requerimientos estatutarios, regulatorios y contractuales que son aplicables y b. Alcanzar los objetivos especificados.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Plan de Auditoría	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <u>X</u> Entrevistas <u>X</u> Formatos <u> </u> Otros <u> </u> Especifique: Manuales, Evidencias	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Risk Based Certification es el método de evaluación para la certificación del sistemas de gestión. El hecho de saber dónde concentrar los esfuerzos para la mejora continua es esencial para un buen control de los riesgos que pueden amenazar el éxito de un negocio. El método Risk Based Certification permite evaluar los riesgos de negocio. Se determinan los procesos operacionales que son de mayor relevancia para el logro de los objetivos de la organización, la certificadora evalúa el rendimiento e identifica dónde concentrar los esfuerzos de mejora, al mismo tiempo que se verifica el cumplimiento con las normas elegidas. El resultado de todo ello no sólo consiste en la emisión de un certificado -cuando el sistema cumple satisfactoriamente-sino que, además, se realiza una evaluación del rendimiento de las áreas de interés.	
1.8 Ejercicio Fiscal Evaluado:	2015

2. Principales Hallazgos de la evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
No Conformidad mayor, requerimiento 8.5.2: La Norma ISO 9001:2008 requiere: "La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Actualmente la organización no muestra eficacia en la atención de las No Conformidades encontradas, no fue atendida la No Conformidad RC-3-2015-IMEZ-2R3 de la Auditoría Externa correspondiente a Acciones Correctivas levantadas en 2015.	
No Conformidad menor, requerimiento 4.2.3: La Norma ISO 9001:2008 requiere: "Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, de asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso" durante la auditoría al Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación, se mostraron documentos obsoletos en revisión 6 de Diciembre 2012 para la ejecución de las actividades, de acuerdo a lo marcado en la lista Maestra de Documentos controlados que indica que la revisión vigente es de Septiembre de 2015 y revisión 8.	
No Conformidad menor requerimiento 8.2.2: La Norma ISO 9001:2008 requiere: "Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados". En la revisión de los registros de la Auditoría 2016 se identifican inconsistencias en los registros de la misma.	
No Conformidad menor requerimiento 5.6.3: Aunque se realizó la revisión por Dirección no se documentaron los resultados requeridos de: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.	
Observación requerimiento 8.4: Es necesario que se cuente con resultados consolidados de la información que se presenta, en donde se muestre análisis de información y acciones de los resultados de medición.	
Observación: Es necesario que se de una calificación final de la satisfacción del cliente que abarque todo el sistema de gestión.	
Observación requerimiento 4.1 y 7.6: Es necesario que se revise la aplicabilidad del requisito 7.6.	
Observación requerimiento 7.4.1: Es necesario que se revisen los parámetros para la evaluación de proveedores, actualmente solo se evalúa que se haya recibido los productos solicitados, más no los demás requisitos establecidos por la organización de manera legal.	
Observación requerimiento 8.2.3: Es necesario que se revise el indicador declarado para el proceso de compras, asegurando que mida el proceso.	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.	
2.2.1 Fortalezas: • Experiencia de más de 10 años en la Dirección General en la Coordinación de Sistemas de Gestión de la Calidad. • Se han ordenado algunos procedimientos administrativos, que antes eran engorrosos y se retrasaban los tramites. • La certificación de dos procesos administrativos bajo la norma ISO 9001:2008, lo que da prestigio a la Institución. • Experiencia de 4 Centros Educativos en el manejo del Sistema Gestión de la Calidad. • Aplicación del Sistema de Gestión en los 132 Centros Educativos	
2.2.2 Oportunidades: • La calidad es un término, que sino todos, la mayoría de la población ha oído en los medios masivos de comunicación, la calidad en la educación, la calidad educativa, la mejor escuela es la que tiene calidad, calidad en el trabajo, calidad en los servicios telefónicos, son conceptos que la gente maneja como sinónimo de hacer excelentemente cualquier actividad. • El certificado ISO 9001:2008 ofrece prestigio a la Institución. • Los gobiernos apoyan todos los programas encaminados al ofrecimiento de calidad. • Realizar el análisis para la transición del Sistema de Gestión de la Calidad a la Norma Internacional 9001:2008 a la 9001:2015. • Capacitar al personal auditor interno en la norma 9001:2015. • Incrementar el número de Auditores internos. • Elaborar los procesos académicos vinculados al Sistema Nacional de Bachillerato.	

<p>2.2.3 Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de planteles y CEMSaD que coordina el COBAEH es muy elevado, por lo que los costos se elevan. • Falta de un equipo mayor de auditores internos. • Certificación de dos procesos en solo 2 planteles, 2 CEMSaD y Dirección General, se requiere incrementar los procesos
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los mitos que el personal tiene sobre los sistemas de calidad, pues piensan que sólo es implantado por cuestiones políticas. • La resistencia al cambio de algunos miembros del personal. • La falta de personal Auditor para el seguimiento oportuno del Sistema. • La falta de un área específica para dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad. • Costos altos por parte de las empresas certificadoras.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

No Conformidad mayor, requerimiento 8.5.2: La Norma ISO 9001:2008 requiere: "La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
Actualmente la organización no muestra eficacia en la atención de las No Conformidades encontradas, no fue atendida la No Conformidad RC-3-2015-IMEZ-2R3 de la Auditoría Externa correspondiente a Acciones Correctivas levantada en 2015.

No Conformidad menor, requerimiento 4.2.3: La Norma ISO 9001:2008 requiere: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso" Durante la auditoría al Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación, se mostraron documentos obsoletos en revisión 6 de Diciembre 2012 para la ejecución de las actividades, de acuerdo a lo marcado en la lista Maestra de Documentos controlados que indica que la revisión vigente es de Septiembre de 2015 y revisión 8.

No Conformidad menor requerimiento 8.2.2: La Norma ISO 9001:2008 requiere: "Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados". En la revisión de los registros de la Auditoría 2016 se identifican inconsistencias en los registros de la misma.

No Conformidad menor requerimiento 5.6.3: Aunque se realizó la revisión por Dirección no se documentaron los resultados requeridos de: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.

Observación requerimiento 8.4: Es necesario que se cuente con resultados consolidados de la información que se presenta, en donde se muestre análisis de información y acciones de los resultados de medición.

Observación: Es necesario que se de una calificación final de la satisfacción del cliente que abarque todo el sistema de gestión.

Observación requerimiento 4.1 y 7.6: Es necesario que se revise la aplicabilidad del requisito 7.6.

Observación requerimiento 7.4.1: Es necesario que se revisen los parámetros para la evaluación de proveedores, actualmente solo se evalúa que se haya recibido los productos solicitados, más no los demás requisitos establecidos por la organización de manera legal.

Observación requerimiento 8.2.3: Es necesario que se revise el indicador declarado para el proceso de compras, asegurando que mida el proceso.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- 1.- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas."
- 2.- Revisar los Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación PDAD-01 Diciembre 2012 Rev. 06 y la Lista Maestra de Documentos Controlados.
- 3.- El Programa Anual de Auditorías no especifica si se realiza en base a estado e importancia y tampoco especifica los sitios, las listas de verificación, no hacen referencia a evidencia sobre los requisitos programados para la misma, no se cuenta con conclusiones de la auditoría que hagan referencia al objetivo planeado.
- 4.- Revisar la Minuta de Revisión por Dirección marzo 2016.

4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	José Luis Almanza Iglesias
4.2 Cargo:	Auditor líder
4.3 Institución a la que pertenece:	DNV-GL Det Norske Veritas México S.A. de C.V.
4.4 Principales colaboradores:	Ninguno
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	jialmanzai@gmail.com
4.6 Teléfono (con clavelada):	5519533003

5. Identificación del (los) programa(s)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):	Registro para admisión y reinscripción de educandos y certificación de egresados.
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):	Colegio de Bachilleres del Estado de Hidalgo.
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):	Organismo Descentralizado
Poder Ejecutivo___ Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___ Organismo Descentralizado <u>X</u>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal <u>X</u> E estatal <u>X</u> Local ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Plantel Cuauhtepac	Mtro. Luis Edmundo Aguilar Aranda
Plantel Tasquillo	Ing. Rubén Cantera Lora
CEMSaD Santa María Macuá	Mtro. Humberto Jiménez Sotelo
CEMSaD Durango	Lic. Rodolfo Martín León
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Lic. Alejandra Bautista Ballesteros

Departamento de Adquisiciones y Procedimientos Licitatorios	Lic. Ma. del Carmen Sánchez Pérez
Departamento de Recursos Humanos	Lic. Alberto Morales García
Departamento de Capacitación y Seguimiento Docente	L.D. Martha González Mejía
Departamento de Desarrollo Académico	Mtra. Ma. de Lourdes de la Cruz Costeira
Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información	Ing. Vanessa Ureña Medina
Departamento de Registro y Control Escolar	L.A.P. María de los Ángeles Méndez Baños

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Nombre:	Unidad Administrativa	Correo Electrónico	Teléfono
Mtro. Luis Edmundo Aguilar Aranda	Plantel Cuauhtepic	cuauhtepic@cobaeh.edu.mx	(775)1465786
Ing. Rubén Cantera Lara	Plantel Tasquillo	tasquillo@cobaeh.edu.mx	(759)7235410
Mtro. Humberto Jiménez Sotelo	CEMSaD Santa María Macuá	santamariamacua@cobaeh.edu.mx	(771)1229291
Lic. Rodolfo Martín León	CEMSaD Durango	durango@cobaeh.edu.mx	(77)31639531
Lic. Alejandra Bautista Ballesteros	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	recmateriales@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 124 y 164
Lic. Ma. del Carmen Sánchez Pérez	Departamento de Adquisiciones y Procedimientos Licitatorios	adquisiciones@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 135 y 138
Lic. Alberto Morales García	Departamento de Recursos Humanos	rechumanos@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 121 y 167
L.D. Martha González Mejía	Departamento de Capacitación y Seguimiento Docente	capacitaciondocente@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 198 y 200
Mtra. Ma. De Lourdes de la Cruz Costeira	Departamento de Desarrollo Académico	desarrolloacademico@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 215 y 214
Ing. Vanessa Ureña Medina	Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información	sistemas.ti@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 150 y 220
L.A.P. María de los Ángeles Méndez Baños	Departamento de Registro y Control Escolar	controlescolar@cobaeh.edu.mx	01 (771) 71-4-21-88, 71-8-98-70 y 71-4-07-66 Extensión: 156 y 104

6. Datos de Contratación de la Evaluación

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa 6.1.2 Invitación a tres 6.1.3 Licitación Pública Nacional

6.1.4 Licitación Pública Internacional 6.1.5 Otro: (Señalar)

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Departamento de Adquisiciones y Procedimientos Licitatorios (Dirección de Administración y Finanzas).

6.3 Costo total de la evaluación: \$65,268.03

7. Difusión de la evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://www.cobaeh.edu.mx/Contenido/armonización.html>