



CÓDIGO DAF: 7092-MAAGRF-CEGP-02-F-05

NO. DE REVISIÓN: 00

FECHA DE APROBACIÓN: 15/07/2019

INFORME DE COMISIÓN

Metepec, Estado de México, a 05 de diciembre de 2019.

Alejandra Edith Colmenares González.
Directora de Modernización Administrativa y Calidad.
Presente.

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 24 de los "Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal", la que suscribe C. Claudia Araceli Rosas Vallecillo, con número de Empleado 0000263122 y puesto de Subcoordinadora de Diseño y Seguimiento de la Capacitación, adscrita a esta Unidad Administrativa, presento el informe de la comisión realizada al plantel Temixco, del CONALEP Morelos, los días 03 y 04 de diciembre de 2019.

Comisión desempeñada:

Acompañamiento de auditoría externa al Plantel Temixco.

Actividades Realizadas:

En el marco del Sistema Corporativo de Gestión de Calidad, se llevó a cabo el acompañamiento al proceso de auditoría externa al plantel Temixco, mismo que consistió en la realización de las siguientes actividades:

01. Participación durante la reunión inicial de auditoría externa del organismo AENOR México.
02. Apoyo al Director del plantel y la Enlace de Calidad, durante la entrevista de auditoría al proceso **Planeación de la Gestión**. En la que se intervino durante la revisión de la planificación del plantel, en la que los auditores externos no identificaban el establecimiento de recursos, por lo que se comentó que si bien en la planeación estratégica, los planteles retomaban los objetivos de la calidad de Oficinas Nacionales y del Colegio Estatal, la descripción precisa de las acciones, se encontraba en su Programa Operativo Anual, así como en los programas que cada proceso utilizaba, como el programa de orientación y tutorías, del que posteriormente se evidenció que desagregaba las actividades, las fechas límite para su realización, los responsables y los recursos a emplear (como los instrumentos de detección de las necesidades de los alumnos). Asimismo, se intervino durante la revisión de la atención de riesgos y oportunidades, haciendo referencia a que la metodología de gestión de riesgos que el CONALEP tienen implementada, es la requerida por la Secretaría de la Función Pública, quien se encuentra declarada en el análisis de las partes interesadas a nivel corporativo como un organismo regulador al que es necesario mantener informado y nunca ignorar.
03. Apoyo al personal de Servicios Escolares, durante la entrevista de auditoría al proceso de **Administración Escolar y Titulación**. En la que se participó desde el inicio, orientando al personal para mostrar la ficha de proceso correspondiente.
04. Acompañamiento al personal de Orientación y Tutorías, durante la entrevista de auditoría al proceso de **Apoyo a la permanencia integral de alumnos**. En la que únicamente se intervino cuando para reforzar información que había quedado pendiente de mostrar durante la Planeación de la Gestión.
05. Apoyo al Director del plantel y Enlace de Calidad, durante la entrevista de auditoría a los procesos de **Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, Auditorías Internas y Revisión por la Dirección**. En la que se intervino explicando la forma en que cada entidad organiza las auditorías internas cruzadas; se orientó al personal para



responder acerca de los mecanismos en que utilizaban los resultados de la encuesta ECCO, e-MeSCI y demás encuestas como retroalimentación de las partes interesadas para la revisión por la dirección; se mencionó que a nivel corporativo se cuenta con planificación de los cambios, por ejemplo durante la transición que se realizó en 2018 de la Norma ISO 9001:2008 a la versión 2015, así como las fases generales para transitar a la norma ISO 21001:2018.

06. Registro y reporte de información relevante para las posteriores entrevistas de auditoría al personal de Oficinas Nacionales.

El apoyo al personal durante las entrevistas consistió en intervenir con información a nivel corporativo del Sistema de Gestión de la Calidad del CONALEP y, en su caso, orientar al personal en la búsqueda de datos o aclaración de las preguntas de los auditores externos, en los momentos que existiera confusión.

Conclusión y resultados obtenidos:

Existieron distintos comentarios por parte de los auditores externos a lo largo de la revisión de los procesos; los más relevantes fueron:

- Para el proceso de **Planeación de la Gestión**: realizar la gestión de riesgos (6.1 de la norma ISO 9001:2015) relacionada con los requisitos 4.1 y 4.2 de dicha norma; así como incluir la atención de oportunidades además de la gestión de riesgos.
- Para el proceso de **Administración Escolar y Titulación**: verificar que la ficha de proceso tenga todas las entradas que le corresponden, como la solicitud del alumno para iniciar el trámite de titulación; y en atención a la Norma ISO 21001:2018, verificar que el sistema para adaptar la boleta del avance del logro de competencias en los alumnos, para mostrarle a los padres de familia las calificaciones de sus hijos, cuente con evidencias de que la medición y seguimiento es adecuada (requisito 7.1.5 de la norma ISO 21001:2018), así como contar con un protocolo que especifique los casos en que se puede ofrecer la información de los alumnos a otras partes interesadas, como los padres o tutores (requisito 8.5.5 de la Norma ISO 21001:2018).
- En el proceso de **Apoyo a la permanencia integral de los alumnos**: verificar que la ficha de proceso tenga todas las entradas que le corresponden, como la ficha de canalización que emiten los docentes frente al grupo.
- Para el proceso de **Auditoría Interna**: Verificar que la metodología para atender las no conformidades no genere mayor confusión durante su desarrollo, ya que el formato que se utiliza (del Programa Integral de Trabajo y Mejora Continua), incluye un análisis FODA que podría ocasionar mayor confusión. Y asegurar que se verifica el perfil de los auditores internos.
- Para el proceso de **Revisión por la Dirección**: Considerar la retroalimentación de las partes interesadas como insumos declarados en la revisión por la dirección.

Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos informados son reales y manifiesto mi apego a los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos establecido en el Artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



Claudia Araceli Rosas Vallecillo

FIRMA DE COMISIONADO