



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# “INDUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”

19 noviembre 2015



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# CONCEPTOS BÁSICOS



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Qué es ISO?



International  
Organization for  
Standardization

## Organización Internacional de Normalización

Su función principal es buscar la estandarización de **normas** de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional.



## Familia ISO 9000



Con base en la Norma ISO 9001:2008, se implementa el SGC del COBAEV



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## ¿Qué es la Familia ISO 9000?

- De esta familia de normas se desprende la **ISO 9001**, que **especifica los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**, centrándose en la eficacia para dar cumplimiento a los requisitos del cliente. La Norma ISO 9001 versión 2008 es la que **actualmente orienta el funcionamiento del SGC**.
- Con este esquema de aplicación normativa, se garantiza la calidad en la prestación del servicio educativo que brinda el COBAEV, pues su fundamentación permite satisfacer las necesidades del cliente(estudiante) y de la sociedad en general.
- Así hemos logrado implantar el SGC y validar su mantenimiento en seis años, aprobando 3 auditorías de certificación y 4 anuales de mantenimiento.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Para que nos sirve tener certificado el Sistema de Gestión de la Calidad?

Muestra públicamente el reconocimiento internacional en la calidad de nuestro servicio de gestión.

Nos distingue de otras instituciones educativas de enseñanza media superior, demostrando que los principios de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001, son perfectamente aplicables en educación.

Nos compromete, a mantener y mejorar nuestra labor educativa.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# **HABLEMOS DEL DISEÑO DEL SGC**

## **(NORMA ISO 9001:2008)**



**Política de la calidad**

**Objetivos de la Calidad**

**Mapa de procesos**

**Manual de la Calidad**

**Descripción y medición de los procesos**

**Procedimientos obligatorios**

**Procedimientos operativos**

**Documentos internos controlados**

**Documentos externos controlados**

Carpeta I

Carpeta II





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS



# Procedimientos obligatorios

Son procedimientos documentos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad del COBAEV y requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

Control de los Documentos	Control de los Registros de la Calidad	Auditoría Interna	Control del Servicio No Conforme	Acción correctiva y Preventiva
---------------------------	--	-------------------	----------------------------------	--------------------------------

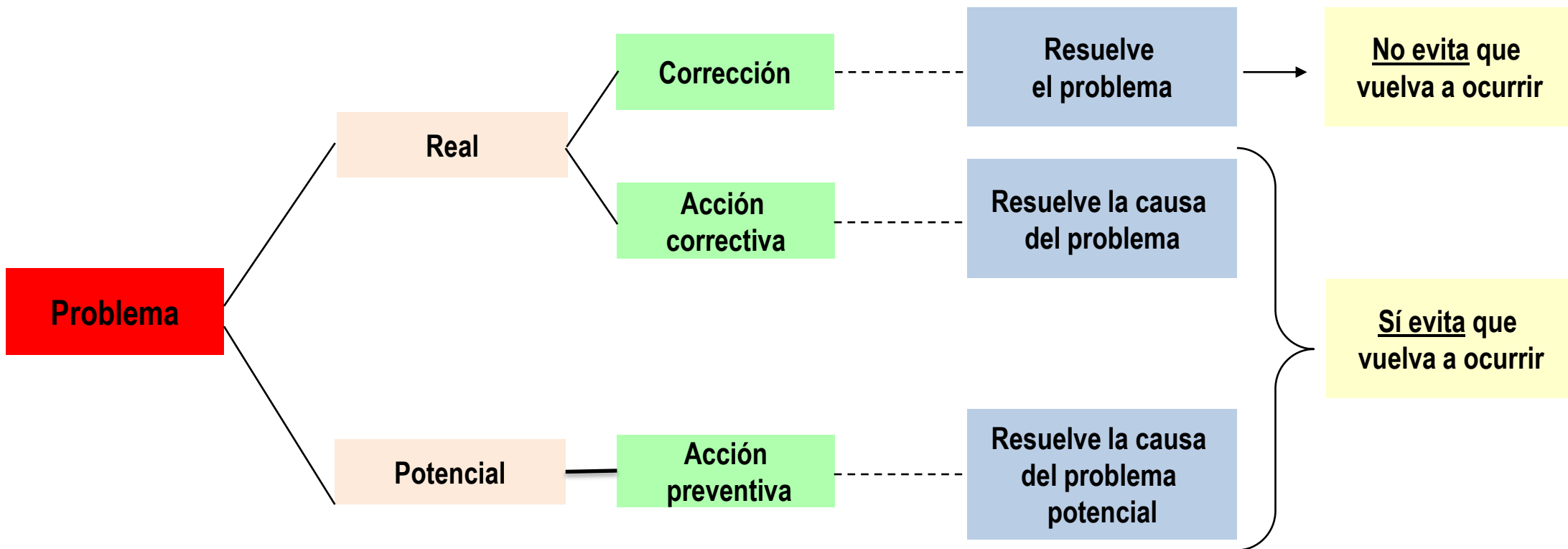


# Acción correctiva y preventiva





# Acción correctiva y preventiva





# Acción correctiva y preventiva

**¿En qué casos es necesario realizar “correcciones y acciones correctivas”?**



No Conformidades de auditoría

Objetivos de la calidad que no cumplen con la meta establecida

Indicadores de los Procesos (que no cumplen el resultado esperado)

Quejas del estudiante (recurrentes o graves)

Servicio No Conforme (recurrente o grave)

Revisión por la Dirección (resultados negativos de la información revisada)



## Acción correctiva y preventiva

**¿En qué casos es necesario realizar “acciones preventivas”?**



Objetivos de la Calidad (Resultado desfavorable comparado con el resultado Anterior)

Observaciones de auditoría interna (cuando se piense que existe un riesgo para el estudiante)

Indicadores de los Procesos (resultados con tendencias negativas)

Revisión por la Dirección (cambios que puedan afectar al SGC y recomendaciones para la mejora)

Fuente: Procedimiento obligatorio “acción correctiva y preventiva”



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Acción correctiva y preventiva

Para realizar acciones correctivas y/o preventivas se recomienda formar equipos multidisciplinarios para investigar las causas y determinar las acciones a realizar.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Acción correctiva y preventiva

ACCIONES DE  
MEJORA



## ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando los resultados  
sean recurrentes o graves

## ACCIONES PREVENTIVAS

Cuando las tendencias  
sean negativas





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



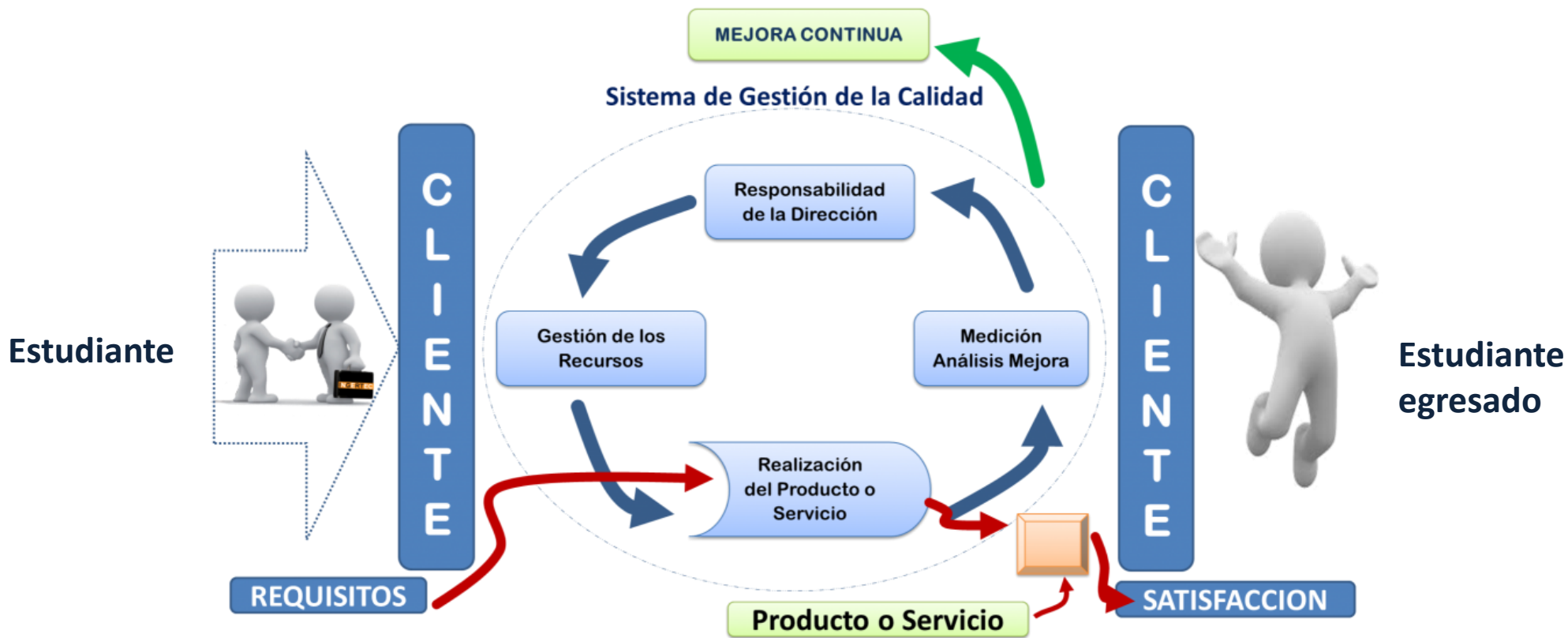
# PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Procedimiento que afecta las actividades específicas de cada Centro de Trabajo

¿Quién, Cómo, Cuándo, Dónde, Qué y Por qué efectuar las actividades?



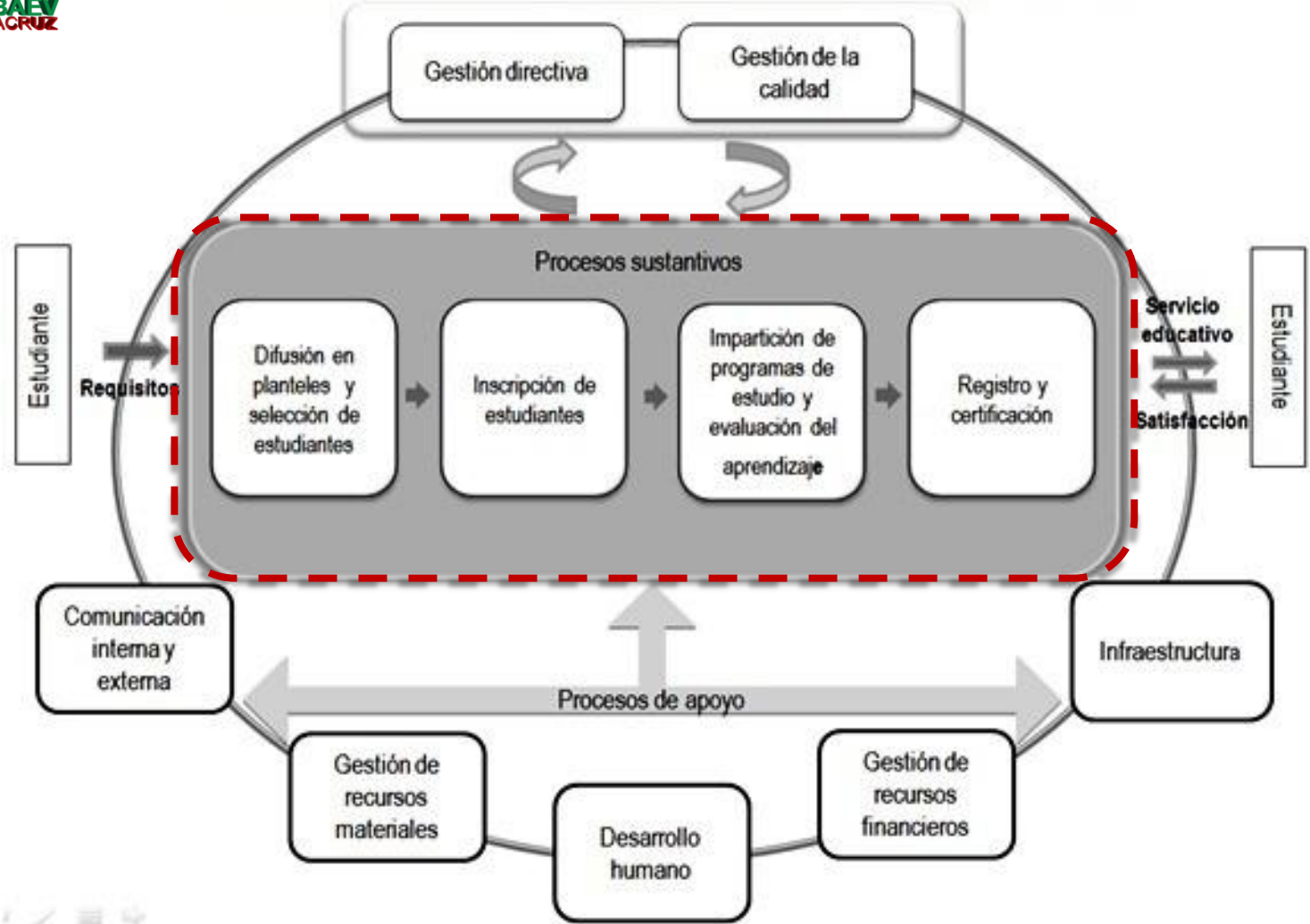
## SISTEMA-PROCESOS-SUBPROCESOS-PROCEDIMIENTOS





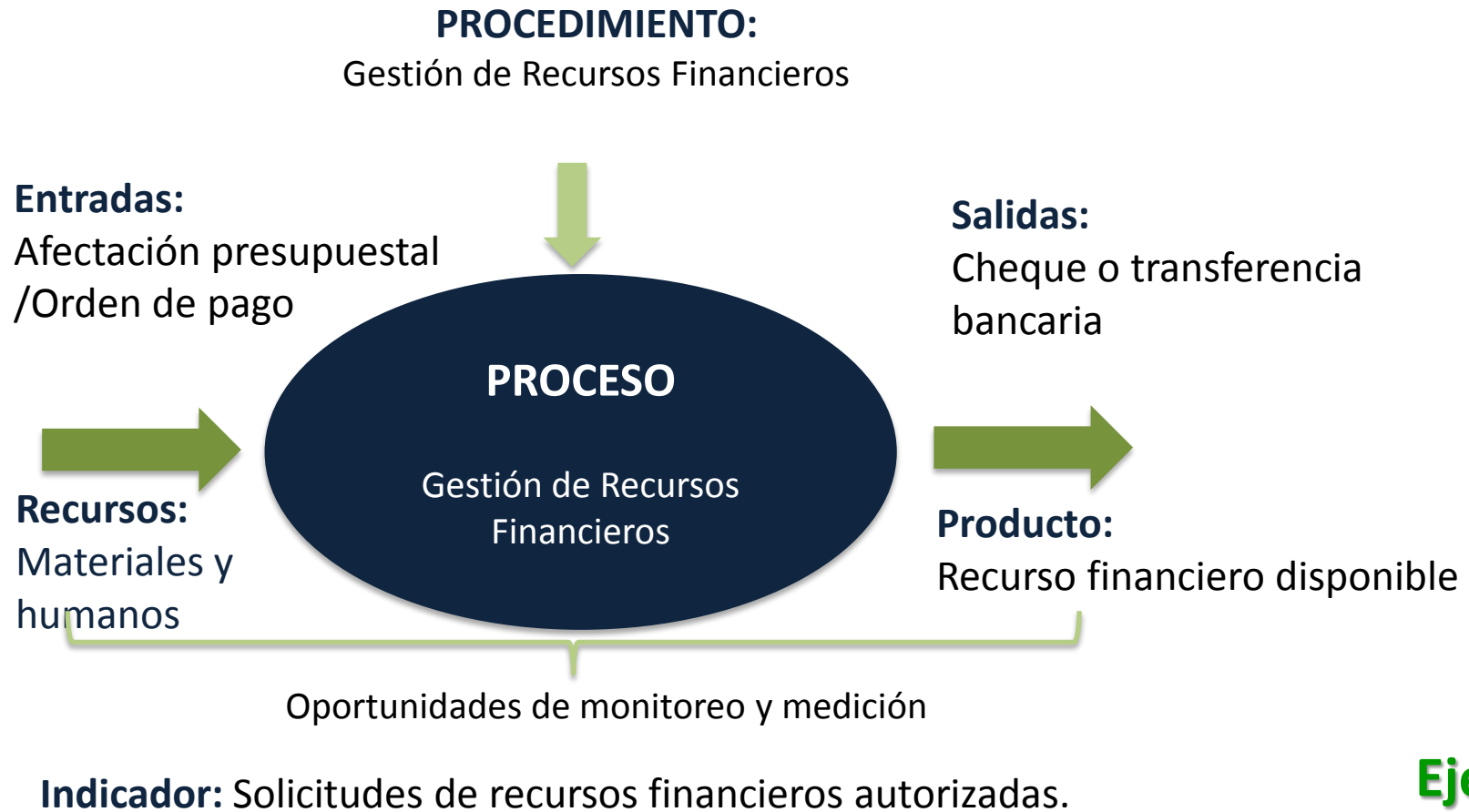
Mapa de procesos  
del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz

Este enfoque de procesos, prioriza los aspectos académicos, mejorando el proceso de enseñanza-aprendizaje y el aprovechamiento escolar del estudiante.





# ISO 9001 - ENFOQUE DE PROCESOS



**Ejemplo**

**Aplicación COBAEV**



# ISO 9001 - ENFOQUE DE PROCESOS

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 1. PROCESO: Difusión en planteles y selección de estudiantes

<b>PRODUCTO:</b>	Aspirante seleccionado	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Director Académico
<b>ENTRADAS:</b>	Estudiantes de secundaria, Reglamento escolar y Examen de selección	<b>SALIDAS:</b>	Listado de estudiantes seleccionados

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Difusión en planteles	Procedimiento Difusión en planteles	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona y Director de Plantel
Selección de estudiantes	Procedimiento Selección de estudiantes	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona y Director de Plantel

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Aspirantes registrados en el CENEVAL con relación al periodo anterior (1)	$(\text{Total de aspirantes registrados en el CENEVAL en el periodo actual} / \text{Total de aspirantes registrados en el CENEVAL en el periodo inmediato anterior}) \times 100$	Igual o mayor al 95%	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Planeación Académica. Coordinador de Zona. Director de Plantel.	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona, Director de Plantel.

**NOTAS:**

(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## EJERCICIO PRÁCTICO



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# AUDITORÍAS



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Auditoría

Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencias de la implantación del SGC y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios establecidos para auditar. (cláusula 3.9.1, ISO 9000:2005).

### ¿Para qué sirven?

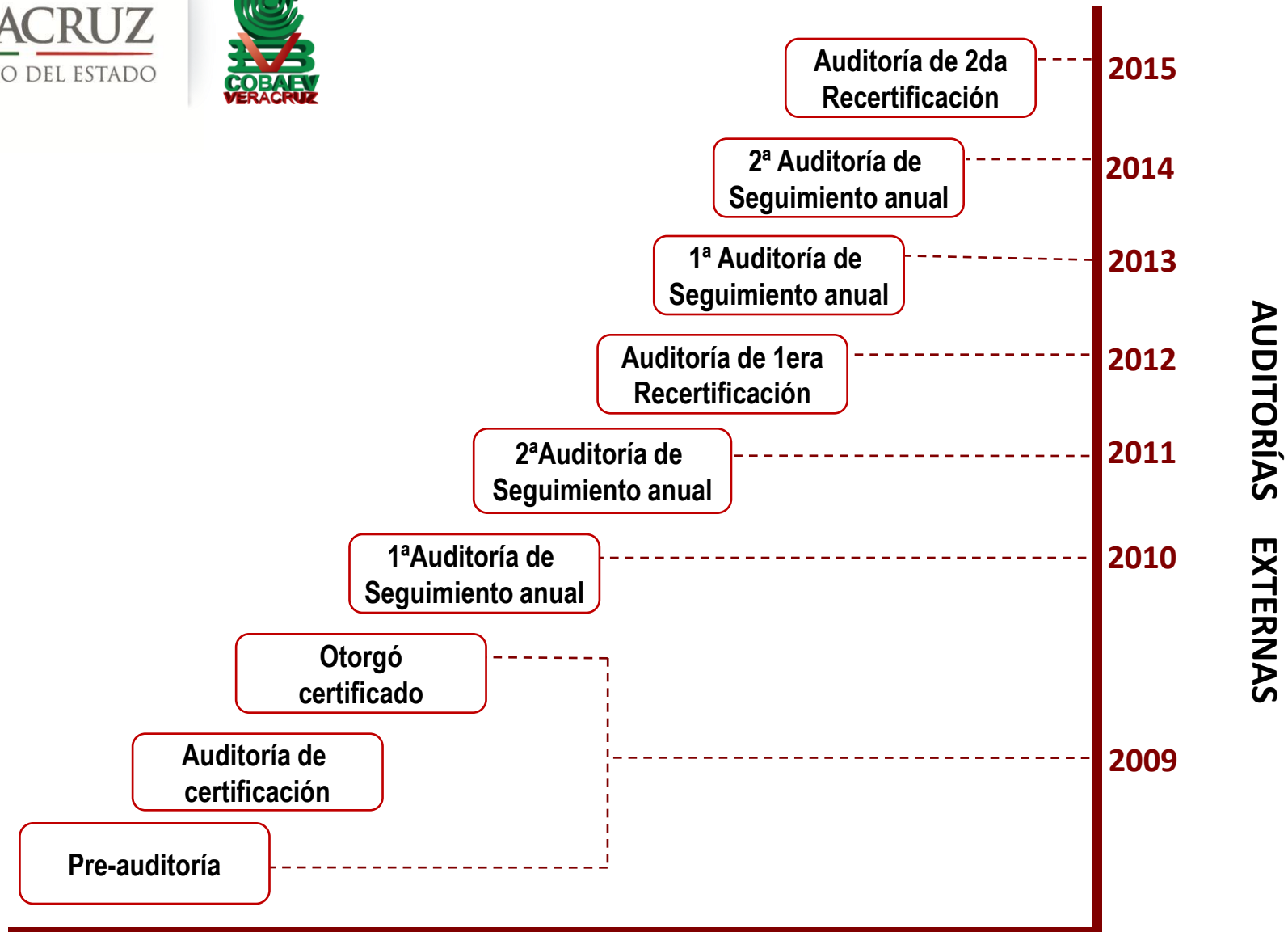


Las auditorías sirven para comprobar si el SGC cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 y otros establecidos de forma voluntaria por la institución que son necesarios para el desarrollo del servicio.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO





# Calendario de Auditorías

AÑO 2016											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

**AUDITORÍA INTERNA**

**AUDITORÍA EXTERNA**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Por qué es importante las Auditorías del SGC?



- Cierran el círculo de la mejora continua
- Nos dan información sobre el funcionamiento de nuestros procesos
  - Nos ayudan a mejorar nuestro trabajo
- Nos cuestionan que tan adecuado es nuestro sistema de gestión.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## ¿Cómo debo prepararme para la auditoria?



- Selecciona y analiza los documentos y/o procedimientos en los cuales participas y/o eres responsable.
- Estudia tus procedimientos, indicadores, política de calidad.
- Debes estar listo para explicar tu proceso de trabajo.
- Identifica y organiza el lugar donde archivas tus registros y documentos.
- Asegúrate que tu área de trabajo esté ordenada y limpia.
- Deja ver que en tu área de trabajo se hacen las cosas con excelencia.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## ¿Cómo debo actuar durante la auditoría?

- Se puntual.
- Contesta a las preguntas que te hace el auditor.
- Se cortés siempre y no pierdas la cabeza, recuerda que el auditor está para ayudarte a mejorar en tu trabajo.
- Se paciente en todo momento.
- Asegúrate de que no haya interrupciones de gente o teléfono.
- Ser abierto y honesto.
- No te presiones, si no puedes encontrar algún documento o registro solicitado, pide un poco de tiempo.
- Si no sabes algo, reconócelo y busca a alguien que si lo sepa.





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ACCIONES DE MEJORA CONTINUA



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Acciones de mejora continua

**Actualización  
de  
Documentos  
Generales  
Controlados**



**Satisfacción  
del Estudiante**



**Buzón  
de  
quejas y  
sugerencias**



**Ambiente  
Laboral**



**Evaluación del  
Desempeño**

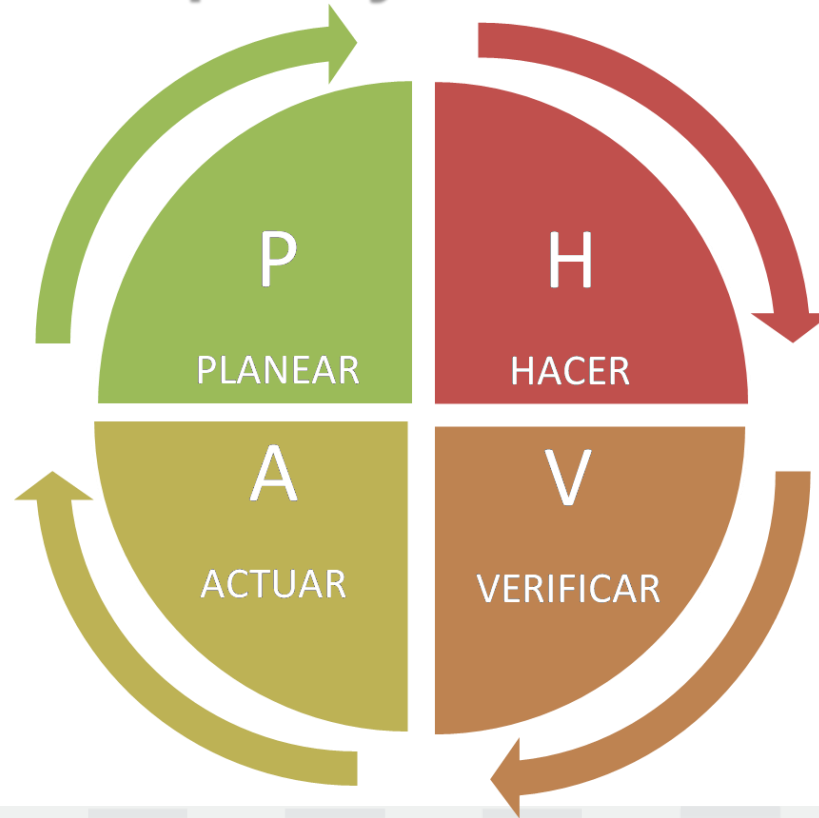


**Seguimiento  
de Indicadores**





**Estamos implantados y orientados hacia la mejora continua, sigue creciendo pues ya tienes las herramientas**



Fuente: Para Deming, la mejora continua se logra a través de la rotación del ciclo PHVA





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Por su atención

¡Gracias!