



Sistema de Gestión de Calidad

Subdirección de Planeación y
Vinculación

Calidad

Los **productos y servicios** tienen **calidad** cuando **satisfacen** las necesidades o expectativas de los **clientes**



La **calidad real** es la que percibe el cliente como resultado de la comparacion del producto o servicio con otros y sus propias expectativas



La **calidad** es **dinámica** y lo que hoy satisface al cliente es posible que mañana no lo haga

Calidad

Afecta a toda la actividad de la organización.

Considera al cliente interno y externo.

La responsabilidad es de todos.

Pretende la prevención de fallos.

Cero errores. Hacerlo bien a la primera.

La calidad es rentable.

La calidad significa satisfacer al cliente.

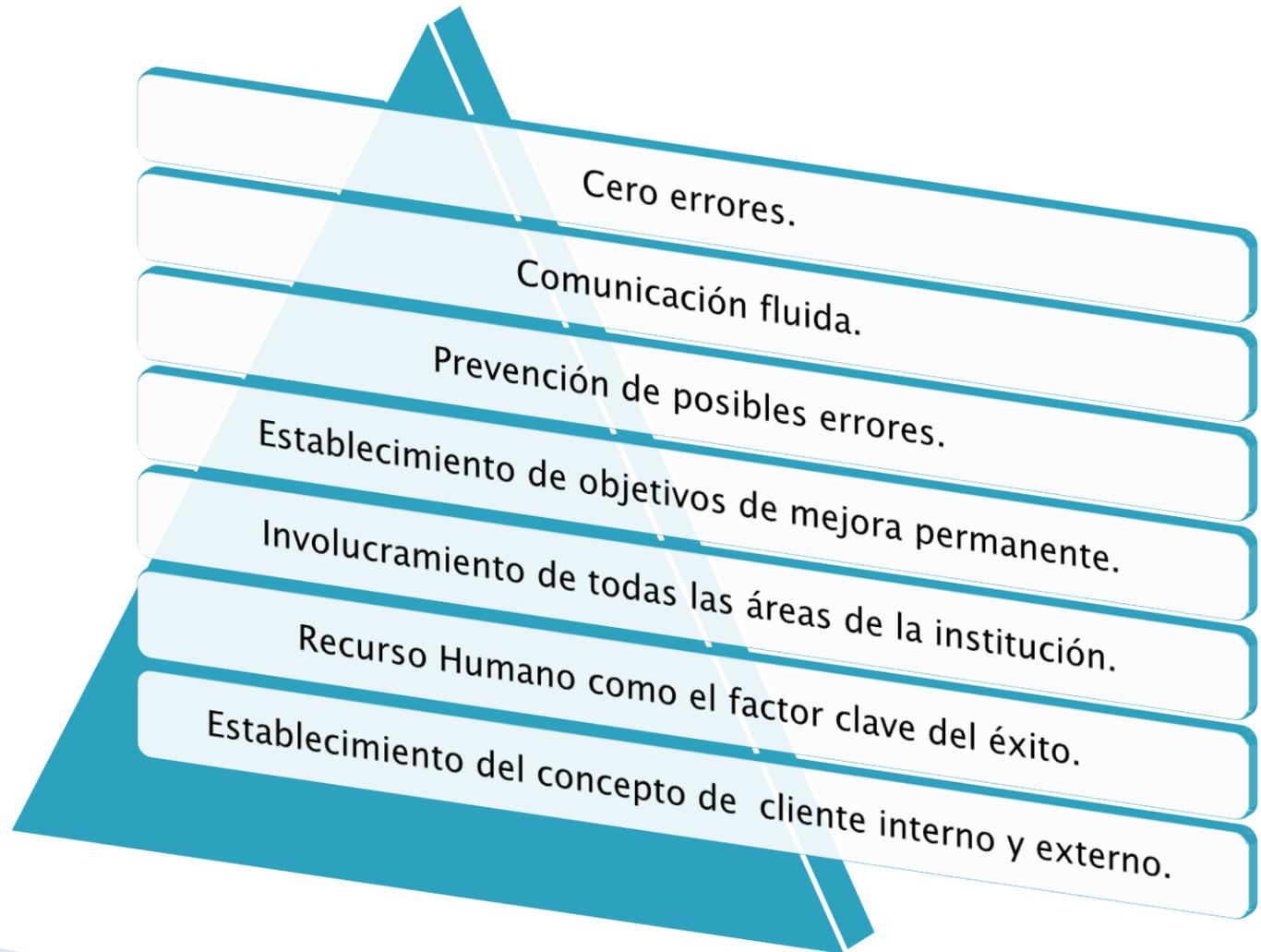
Predominio de la calidad sobre la cantidad.

La calidad se desarrolla.

La calidad se logra cuando:

- ▶ Cada uno hace su trabajo.
 - ▶ Se hacen los trabajos siempre bien a la primera.
 - ▶ Los trabajos se concluyen a su debido tiempo y tratando de mejorarlos constantemente.
 - ▶ Elimina la distancia que hay entre lo que se pretende hacer y lo que se consigue hacer.
- 

Componentes de la CALIDAD



Sistema de Gestión de Calidad

Es una forma establecida para llevar a cabo una actividad o una serie de actividades, esto incluye:

Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables

Asegurar la continuidad de ese cumplimiento y mejorarlo

ISO 9001:2008

Un SGC es una herramienta de gestión formada por un conjunto de procesos, relacionados entre sí, para mejorar continuamente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos y expectativas

ISO 9001:2008 es la norma internacional que define los requisitos que debe cumplir una organización que desee implementar un SGC.

ISO 9001:2008



Principios

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque de proceso
- Enfoque de sistema
- Mejora Continua
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Relaciones beneficio mutuo con proveedores

Beneficios

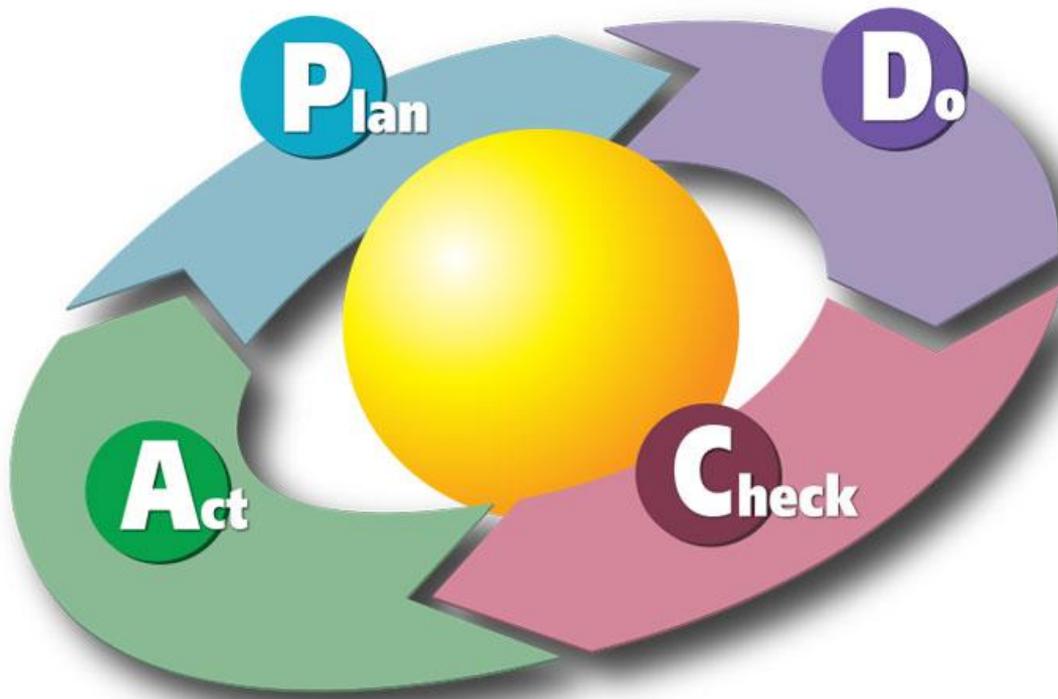
Con un SGC, es más fácil dirigir una organización

- Exito

Permite gestionarla de una manera sistemática y hace visible:

- La mejora continua
- La mejora de procesos (eficiencia y eficacia)

Círculo de Deming



PLANIFICAR lo que se pretende alcanzar, incluyendo con ello la incorporación de las observaciones a lo que se viene realizando.

HACER o llevar adelante lo planeado.

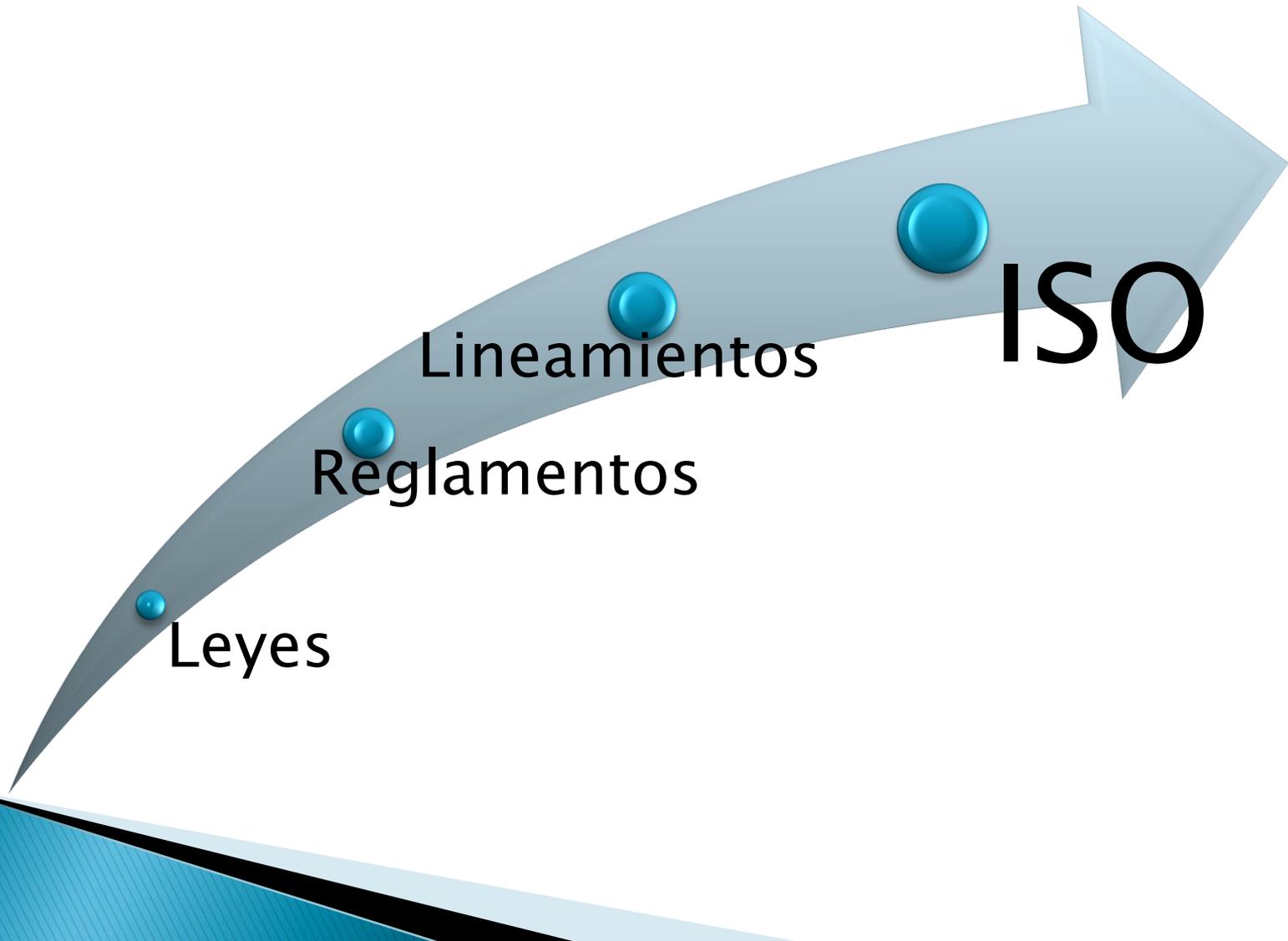
VERIFICAR que se haya actuado de acuerdo a lo planeado así como los efectos del plan.

ACTUAR a partir de los resultados a fin de incorporar lo aprendido, lo cual es expresado en observaciones y recomendaciones.

Que no es el SGC



Ubicación del SGC



Cliente



Estudiantes

Producto:



Política de Calidad



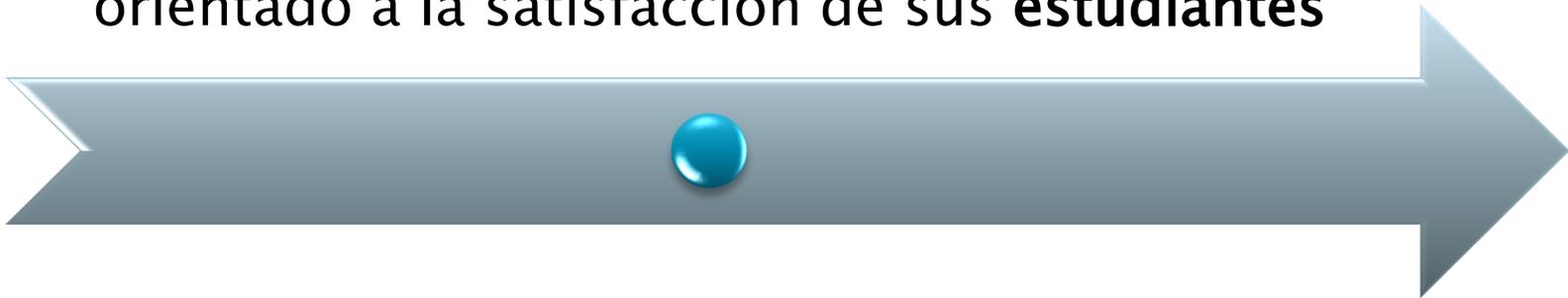
El Instituto Tecnológico de Mexicali establece el compromiso de implementar todos sus **procesos**, orientandolos hacia la **satisfacción** de sus **clientes**

Sustentada en la Calidad del **Proceso Educativo**, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un **Sistema de Gestión de la Calidad** y de mejora continua,

Conforme a la norma ISO 9001:2008/nmx-cc-9001-imnc-2008

Objetivo General

Proporcionar un **Servicio Educativo con Calidad**,
orientado a la satisfacción de sus **estudiantes**



Calidad en el Servicio

Calidad en el Servicio

Diferencia que existe entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones.

El punto de vista del estudiante

Factores que influyen en las expectativas

- Recomendaciones boca a boca
- Necesidades individuales de los estudiantes
- Extensión de las experiencias anteriores
- La comunicación externa, publicidad

Que podemos hacer?

Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

Empatía

Atención personalizada que ofrecen la institución a los estudiantes considerando sus necesidades

Procesos Estratégicos



Procesos Estratégicos

Academico:

- Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante

Vinculación:

- Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.

Planeación:

- Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.

Administración de Recursos:

- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo

Calidad:

- Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante

<http://sgc.itmexicali.edu.mx/>

SISTEMAS DE GESTION

	<p><i>El Instituto Tecnológico de Mexicali establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus estudiantes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.</i></p>	<p>FORMATOS DEL SGC</p>
	<p><i>El SNEST establece el compromiso de orientar todas sus actividades del Proceso Educativo, hacia el respeto del medio ambiente; cumplir la legislación ambiental aplicable y otros requisitos ambientales que se suscriban, promover en su personal, clientes y partes interesadas la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos, mediante la implementación, operación y mejora continua de un Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2004/NMX-SAA-14001-IMNC-2004.</i></p>	<p>AUDITORIAS INTERNAS</p>
		<p>FORMATOS DEL SGA</p>

<http://sgc.itmexicali.edu.mx/>



Política de la Calidad

El Instituto Tecnológico de Mexicali establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Documentos de SGC

Documentacion del SGC **Proceso Calidad** **Proceso Academico** **Proceso Vinculacion** **Proceso Administrativo** **Proceso Planeacion**



<http://www.dgest.gob.mx/sgc>

The screenshot displays the website interface for the Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) at the Dirección General de Educación Superior Tecnológica. The browser address bar shows www.dgest.gob.mx/sgc. The page header includes navigation links for 'Estudiantes', 'Profesores', 'Directivos', 'Visitantes', 'Correo Electrónico Institucional', and 'Intranet', along with the date 'Lunes, 18 de Febrero de 2013' and 'México D.F.'. The main header features the logos of SEP (Secretaría de Educación Pública) and SEP Institutos Tecnológicos, and the text 'Subsecretaría de Educación Superior Dirección General de Educación Superior Tecnológica'. A navigation menu includes 'Inicio', 'Director General', 'El SNIT', 'Oferta Educativa', 'Tecnológicos', 'Directorios', and a search bar labeled 'buscar...'. The main content area is titled 'Bienvenido a DGEST' and 'Programas de Innovación y Calidad'. It features a sidebar with links to 'Bienvenidos a la Dirección de Área', 'DPIC Inicio', 'SGC - DGEST', 'SGC - Multisitios', 'SGEG', 'SGA', 'Buzón de Quejas', 'Blog: Equidad de Género', and 'Foro'. The 'Foro' section highlights 'Equidad de Género' and 'Calidad'. The main content area includes a 'Sistema de Gestión de la Calidad' banner, 'Accesos Directos' with a gear icon, and a 'Buzón de Quejas y Sugerencias para los Institutos y Centros Federales del SNIT' section with an envelope icon. Below this is a list of links for the 'Sistema de Gestión de la Calidad - DGEST', including 'Manual del SGC DGEST', 'Proceso Estratégico Académico', 'Proceso Estratégico de Vinculación', 'Proceso Estratégico de Calidad', 'Proceso Estratégico de Administración de Recursos', and 'Proceso Estratégico de Planeación'. A logo for 'SGC CERTIFICADO ISO 9001 DGEST' is also visible. The footer of the main content area includes 'Sistema de Gestión de la Calidad - Multisitios' and 'Lás últimas noticias en el SNIT'.

www.dgest.gob.mx/sgc

Estudiantes Profesores Directivos Visitantes Correo Electrónico Institucional Intranet México D.F. Lunes, 18 de Febrero de 2013

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP Institutos Tecnológicos

Subsecretaría de Educación Superior
Dirección General de Educación Superior Tecnológica

Inicio Director General El SNIT Oferta Educativa Tecnológicos Directorios buscar...

Bienvenido a DGEST ▶ Programas de Innovación y Calidad

Bienvenidos a la Dirección de Área

Sistema de Gestión de la Calidad

DPIC Inicio
SGC - DGEST
SGC - Multisitios
SGEG
SGA
Buzón de Quejas
Blog: Equidad de Género
Foro

Foro
- Equidad de Género
- Calidad

Otras Secciones

C.S. Académica | Docencia | Posgrado e Investigación | Desarrollo Profesional | Vinculación
• C.S. Administración | Humanos | Financieros | Jurídico • C.S. Calidad | Innovación y Calidad | Aseguramiento | Capacitación | Escolares • C.S. Planeación | Planeación | Programación | Cultural y Deportiva | Telecomunicaciones • Difusión Científica | IT Descentralizados | Materiales • Avisos | Servicios | SII | Programas y Subsidios

Lás últimas noticias en el SNIT

Accesos Directos

Buzón de Quejas y Sugerencias para los Institutos y Centros Federales del SNIT

Sistema de Gestión de la Calidad - DGEST

- Manual del SGC DGEST
- Proceso Estratégico Académico
- Proceso Estratégico de Vinculación
- Proceso Estratégico de Calidad
- Proceso Estratégico de Administración de Recursos
- Proceso Estratégico de Planeación

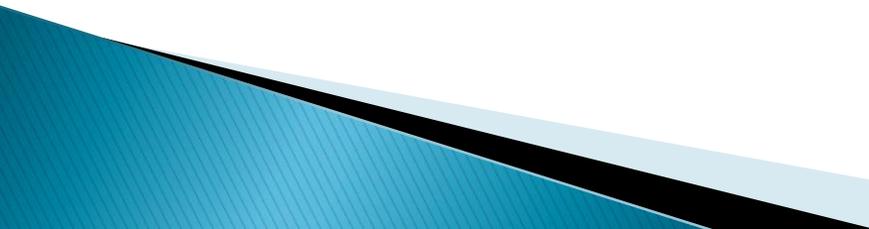
SGC CERTIFICADO ISO 9001 DGEST

Sistema de Gestión de la Calidad - Multisitios

Documentos

- ▶ Información y su medio de soporte
- ▶ Ejemplos:
 - Procedimientos documentados, planos, reglamentos, instructivos, normas.
- ▶ El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía

(ISO 9000–2005, 3.7.2)



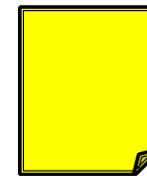
Registros

- ▶ Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ▶ Ejemplos:
 - Credencial del estudiante
 - Acta de calificaciones
 - Reporte de préstamos por carrera
 - Reporte bimestral del servicio social
- ▶ (ISO 900–2005 3.7.6)

4.2.4 Control de los registros

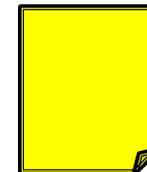


7 Registros



Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Calendario Escolar	Un año	Departamento de Planeación	ITMXL-AC-PO-002-01
Recibo Oficial de Cobro	Diez años	Departamento de Recursos Financieros	Folio de recibo oficial de cobro
Carga Académica	Durante la estancia del estudiante en el Instituto Tecnológico	Servicios Escolares	Formato electrónico en el SII, por número de control

ANEXO 9 LISTA MAESTRA PARA EL CONTROL DE REGISTROS

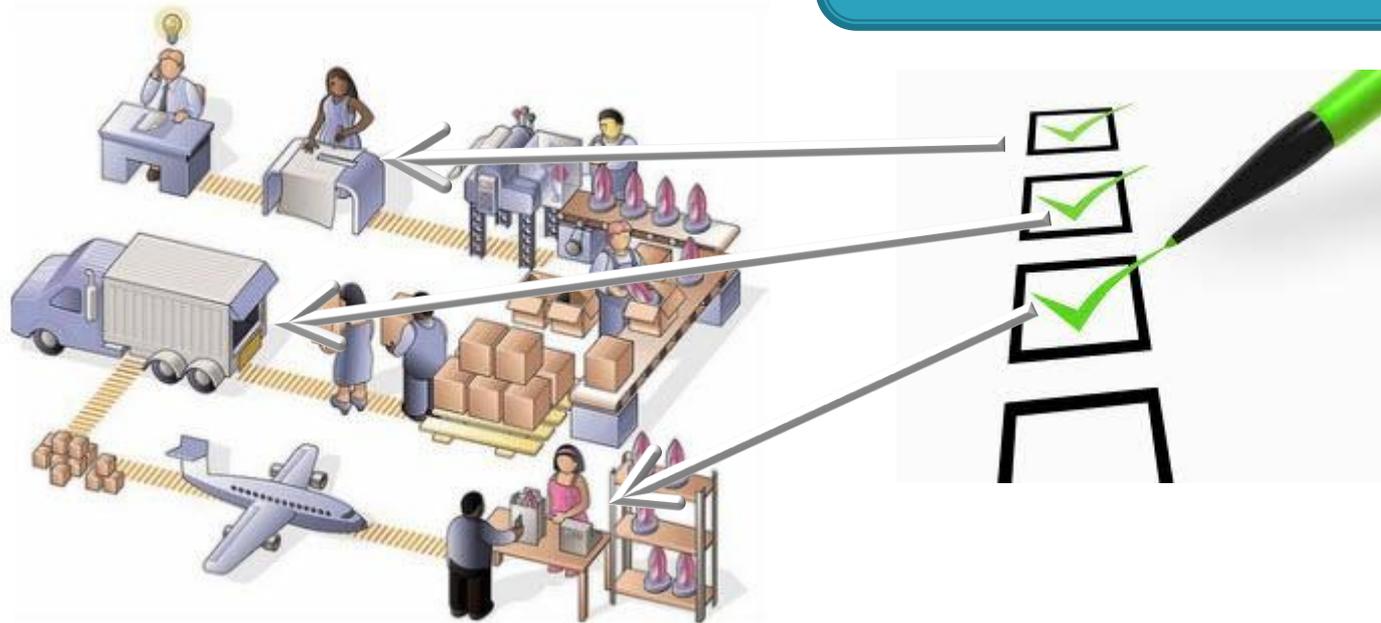


No	Nombre del Registro	Código	Manejo	Almacenamiento y Protección	Tiempo de Retención	Disposición	Responsable de conservarlo
90	Calendario escolar	SNEST-AC-PO-002-01	Por fecha	En carpetas y archivero	1 año	Archivo muerto	Jefe del Depto. de Planeación, Programación y Presupuestación
91	Copia certificada del Acta de Examen Profesional	Número de control	Numero de control	En carpetas y archivero	Permanente	Archivo histórico	Jefe del Depto. de Servicios Escolares
92	Copia certificada de de Examen Profesional	Número de control	Numero de control	En carpetas y archivero	Permanente	Archivo histórico	Jefe del Depto. de Servicios Escolares

Desviaciones en el SGC

► Producción

Verificar puntos de control



Desviaciones en el SGC

► Producción

Verificar puntos de control

NO CONFORMIDAD

incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria



Producto No Conforme (PNC)

▶ Producto



NO CONFORMIDAD REAL (NCR)



NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Posible incumplimiento de algún requisito del SGC, normatividad e inclusive sobre el servicio.

Altos índices de reprobación, cuando se tiene definido un parámetro de reprobación y está próximo ser alcanzado.

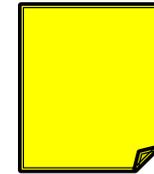
Que se detecte que no se vaya alcanzar un indicador del POA.

Que se detecte que no se van a cubrir las horas clase o prácticas según lo establecido en los programas de materia.

PRODUCTO NO CONFORME

- ▶ (PNC): Es el incumplimiento de las características de calidad establecidas para el servicio educativo.

Plan de Calidad del Servicio Educativo

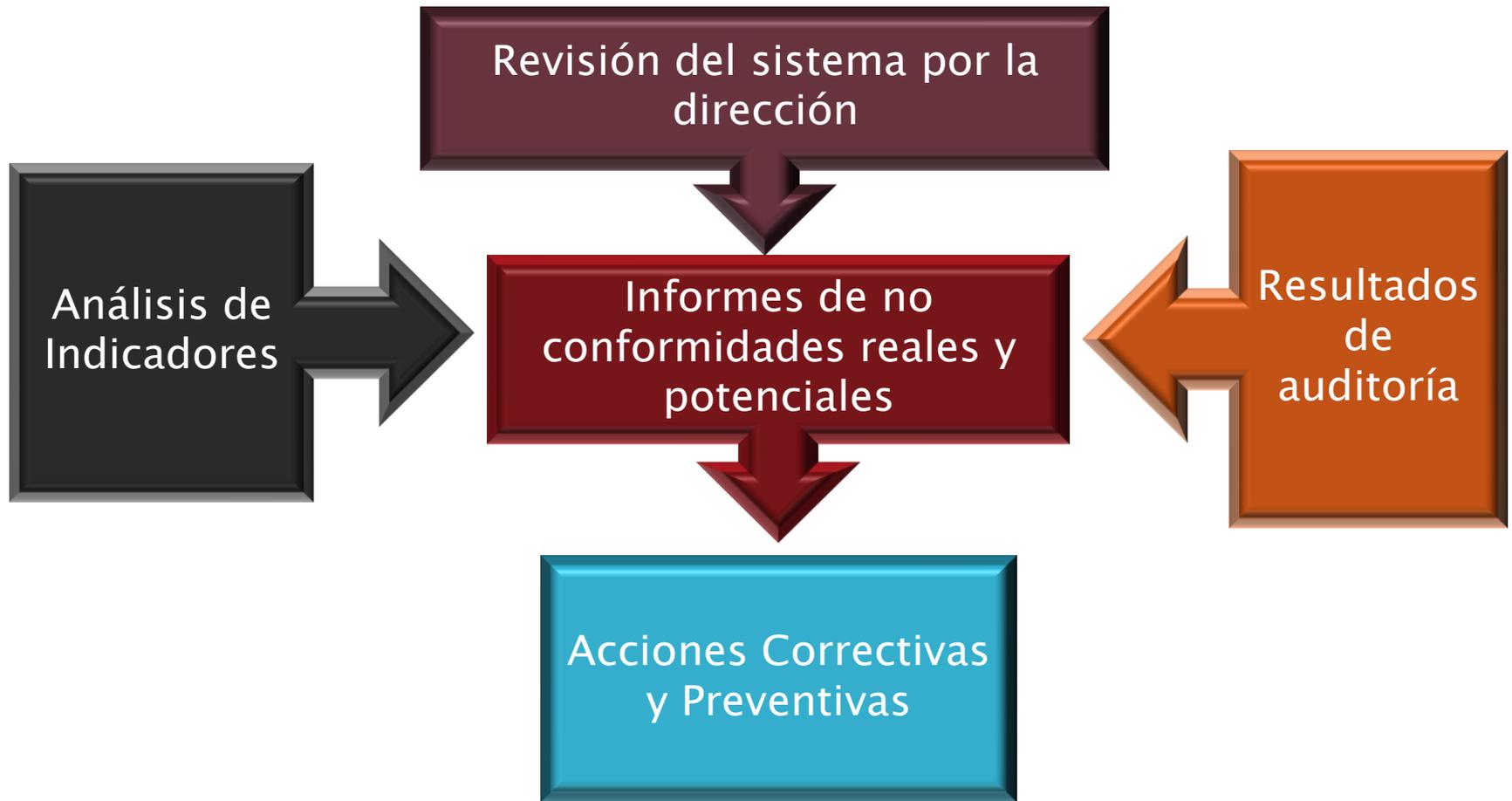


No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
1	Procedimiento del SGC para Visitas a Empresas	Visitas programadas	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 85% de las visitas aceptadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita.	Cumplir el objetivo en al menos el 80% de las vistas realizadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Reporte de resultados e Incidentes en Visitas	Docente Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes
2	Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva	Participación en eventos culturales y/o deportivos	Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente	50 % de matrícula total	Revisión del informe de actividades Extraescolares	Informe del Departamento de actividades Extraescolares	Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación del los Estudiantes

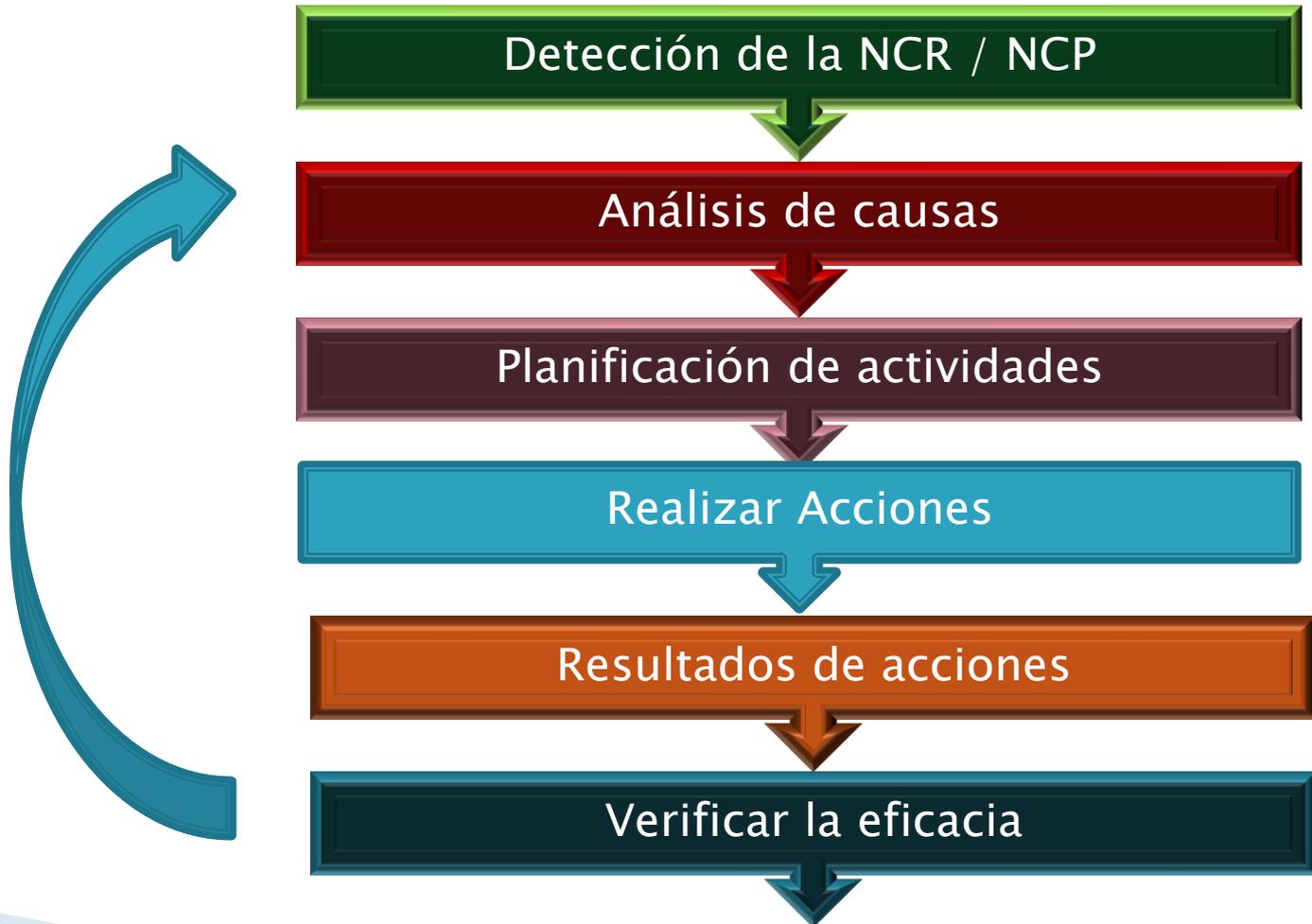
Que hacer?

- ▶ Las organizaciones deben poner en marcha métodos de medida y análisis que les permitan detectar las no conformidades, mediante parámetros y puesta en marcha de acciones que minimicen dichas no conformidades y tiendan a su eliminación.
- ▶ Para eliminar las causas de no conformidades se toman **acciones correctivas**, en el caso de que la no conformidad sea potencial se llevarán a cabo **acciones preventivas**.

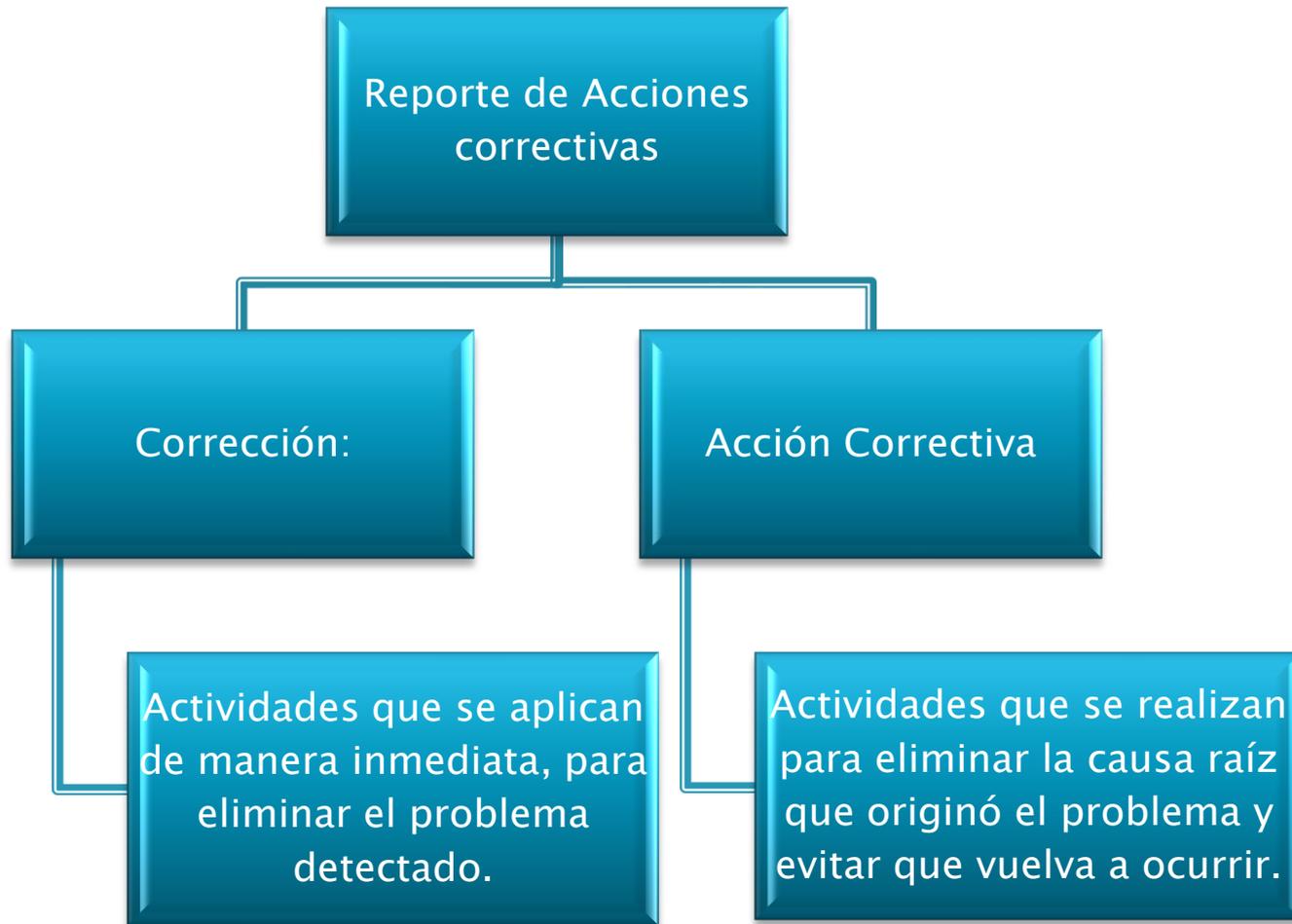
Acciones Preventivas y Correctivas



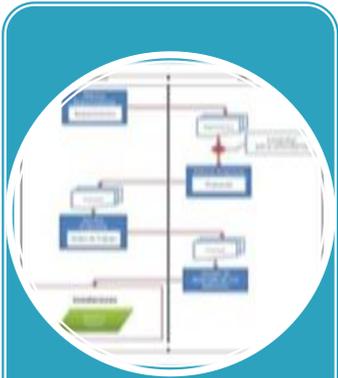
Acciones Correctivas / Preventivas



Acción Correctiva



Procedimientos y Registros de calidad



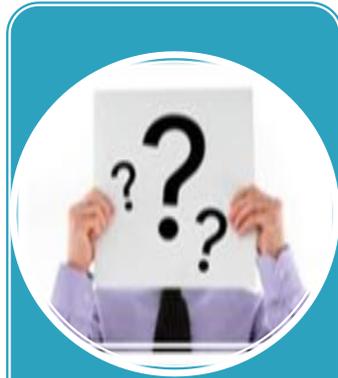
1. En que procedimientos participo?



2. Cuales son mis responsabilidades?



3. Que registros se generan?



4. Quien los resguarda?



5. Donde, como y cuanto tiempo se resguardan?



Producto no conforme



Genera PNC?



Como lo debo
controlar?