

GUÍA DE INDUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001



INTRODUCCIÓN



La Universidad Tecnológica de Chihuahua, tiene la responsabilidad de contribuir con la sociedad ofreciendo educación superior de calidad, que garanticen que nuestros egresados tengan un desempeño excelente

El desarrollo un sistema para gestionar la calidad (SGC) de manera integral permite al mismo tiempo:

- ✓ Enfrentar el reto de nuevos requisitos relacionados con la calidad de la educación.
- ✓ Tener ciclos de mejora continua en los procesos.
- ✓ Crear la infraestructura técnica y documental para obtener y mantener certificaciones internacionales.

Este sistema de calidad se llama ISO 9001, el cuál permitirá fortalecer la calidad de nuestros servicios, mejorar nuestras operaciones y el ambiente laboral.



OBJETIVO



Dar a conocer a todo el personal de la Universidad Tecnológica de Chihuahua los conceptos básicos de los requerimientos del ISO 9001 para :

- Implementar un sistema para gestionar la calidad de manera efectiva.
- Mantener operando el sistema de gestión de la calidad y mejorarlo continuamente



¿QUÉ ES ISO 9001?



I Internacional
S Estandarización
O Organización

Donde 9001 se refiere a la calidad de los productos

Es una serie de **NORMAS INTERNACIONALES**, las cuales surgieron de la necesidad de desarrollar un sistema para la gestión de la calidad (SGC).

ISO 9001 integra a los organismos nacionales de las normas de la comunidad Europea, así como más de 160 países, entre ellos México.





¿ QUÉ ES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ?

Son los **procesos**, la estructura de la organización, las responsabilidades, procedimientos y recursos necesarios para implementar y cumplir los objetivos relacionados a la calidad y satisfacer a los clientes

Un buen sistema de calidad se caracteriza por lo siguiente:

- **Es ordenado.**- Cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa.
- **Es orientado a lo vital.**- Solo lo que asegura la calidad.
- **Con un mínimo de papeles.**- Simplificación de tareas.
- **Vigente** .- Actualizado permanentemente.
- **Flexible.**- Adecuado rápidamente a los cambios requeridos.
- **Integral.**- Facilita el empleo de otras metodologías de calidad.

REQUERIMIENTOS DE ISO 9001

4. Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos



5. Liderazgo

- Liderazgo y Compromiso
- Política de la calidad.
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6. Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- Planificación de los cambios

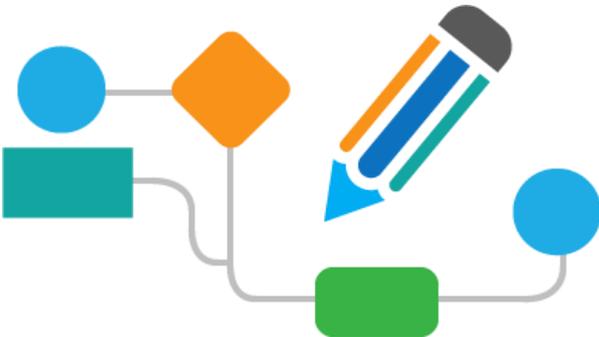




REQUERIMIENTOS DE ISO 9001

7. Apoyo

- Recursos (personas, infraestructura, ambientes para los procesos, recursos, conocimientos, y otros)
- Competencia para el desempeño y eficacia del SGC
- Toma de conciencia
- Comunicación (interna y externa), qué, cuándo, a quién, cómo, quién.
- Información documentada



8. Operación

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios:
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios (Excluido)
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y provisión del servicio
- Liberación de los productos y servicios
- Control de las salidas no conformes



9. Evaluación del desempeño

- Seguimiento, mediación, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección



10. Mejora

- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua



Di lo
que haces . . .



Haz lo
que dices . . .

Compruébalo !!!



Que sea efectivo

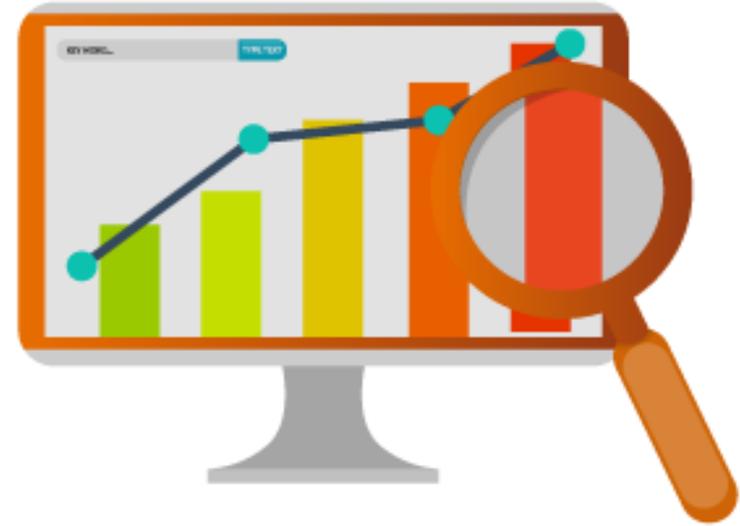


PROPÓSITO DE ISO 9001



Promover el desarrollo de estándares a nivel mundial, con el propósito de:

- Mejorar la eficiencia operativa
- Mejorar el ambiente de trabajo
- Proporcionar educación de calidad
- Reducir quejas de los clientes (alumno)
- Incrementar la satisfacción del cliente (alumno)





“Nos comprometemos a la formación integral e incluyente de profesionistas, atendidos por personal capacitado, a través de acciones que satisfagan las expectativas de nuestros estudiantes y basados en la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad”.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD



Mantener la satisfacción del cliente



Mejorar la calidad educativa



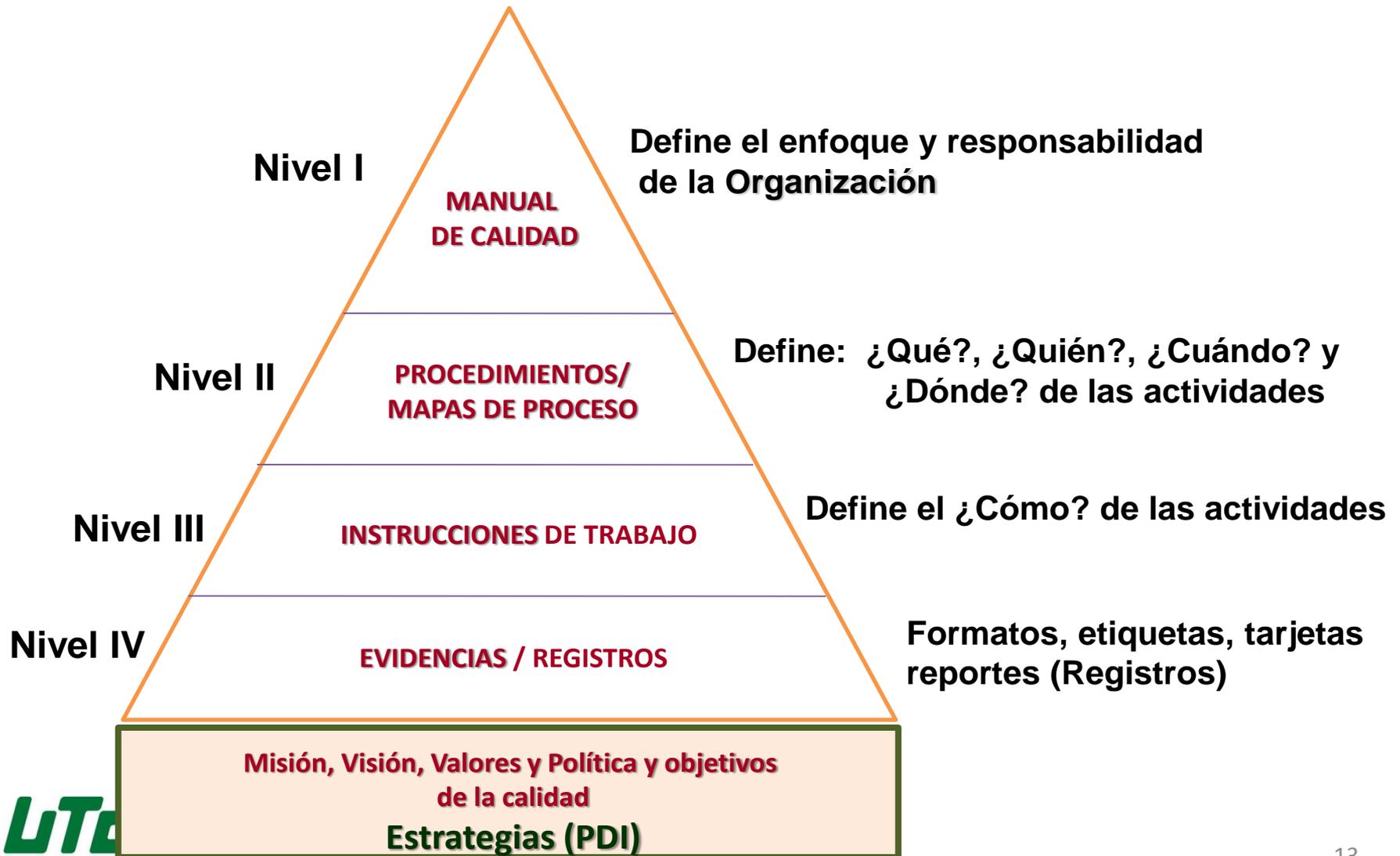
Formar profesionales en educación superior.



Mantener el cumplimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Chihuahua



REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN



¿ CÓMO COLABORAR ?



La forma de colaborar con un sistema de gestión de la calidad es aplicando los **Procedimientos e instrucciones** y llenar correctamente **los registros (formatos)**.

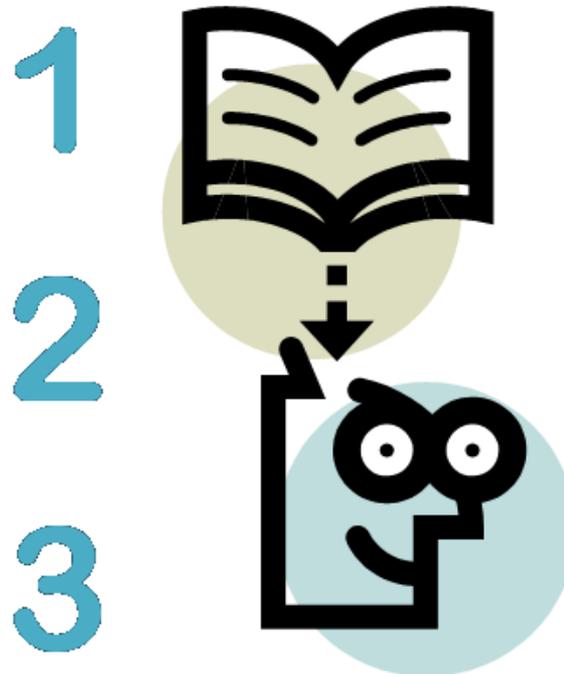


Así como comprender muy bien nuestra **Política de la calidad** y los objetivos de la calidad!!!!



¿ QUÉ ES UNA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO?

Es la descripción de los **pasos a seguir** para cumplir con un trabajo u operación de un puesto, esto es: el cómo hacerlo



LINEAMIENTOS A SEGUIR



Seguir exactamente el proceso de operación

Mantener limpia y ordenada mi área de trabajo



Las instrucciones de trabajo, procedimientos, Documentos de Referencia, Lineamiento ayudas visuales, registros deben estar actualizados, disponibles y **deben ser usados !!!**

LINEAMIENTOS A SEGUIR



- No debo hacer actividades en las que **yo no esté entrenado**

Respeto



- Seguir las reglas de seguridad e higiene

- Respetar el reglamento interior de trabajo

LINEAMIENTOS A SEGUIR



Debo asegurarme de que los **registros** que llevo estén **completos, bien requisitados y aprobados.**



Si mi trabajo **no está 100% aceptable**, no debo pasarlo a la siguiente etapa del proceso, sino hasta corregir el problema.

Debo ser capacitado y entrenado **periódicamente**





¿ QUE ES “DOCUMENTO CONTROLADO” ?

Son documentos con instrucciones muy claras de las actividades que **realizamos en la UTCH**

Afectan el sistema de calidad y se encuentran disponibles mediante

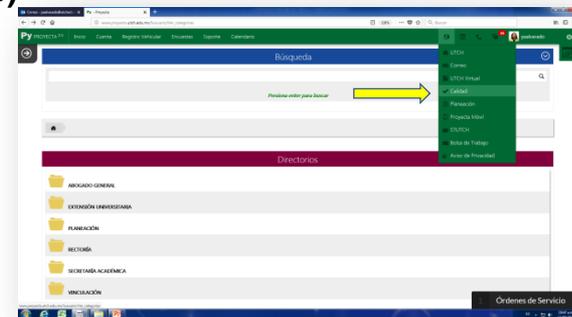
Sistema Integral de Información

PROYECTA

Py

Requisito Control de información documentada
(ISO 9001:2015)

Nota: La documentación actualizada se encuentra en la opción Calidad



¿ QUÉ SON LOS REGISTROS?



Son documentos (**formatos**) en los cuales registramos los datos obtenidos durante la ejecución de las actividades diarias y sirven de evidencia de que hemos realizado nuestro trabajo.

Es muy importante recordar los siguiente sobre los registros:

Hay que llenar todos los campos, ser legibles y tener firma de aprobación.



OBJETIVO DE LAS AUDITORÍAS



Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la **UTCH** cumpla con:

- ❑ Los planes y programas de estudio.
- ❑ Los requisitos de la CGUTyP y del cliente (alumno).
- ❑ Los requisitos del ISO 9001
- ❑ Los establecidos por nosotros mismos

Mediante la aplicación
del **enfoque de proceso !!!**



¿QUÉ BUSCAN LOS AUDITORES?



- Conocimiento y entendimiento de la **Política de la Calidad**.
- Conocimiento y entendimiento de los **objetivos de Calidad**.
- Servicios o documentos no conformes estén identificados.
- Orden y limpieza (**basura, etc.,**).
- Instrucciones de trabajo disponibles.
- Aplicar lo que dicen los procedimientos, mapas de proceso, instrucciones y Normas aplicables.
- Condiciones de la infraestructura en buen estado.
- Registros de entrenamiento.
- Registro de mantenimiento.
- Registro de inspecciones.
- **Que el personal esté involucrado.**

¿QUÉ BUSCAN LOS AUDITORES?



- Corrección y prevención de **quejas de cliente.**
- Control de documentos (**No obsoletos**).
- Órdenes de compra bien llenas y aprobadas.
- Apropiado uso de las técnicas estadísticas.
- Conocer tus **funciones.**
- Que se sigan las reglas de Seguridad e Higiene.
- Entre otras cosas.



PASOS DE PREPARACIÓN PERSONAL



- Conocer y entender la Política y los objetivos de la Calidad de la **UTCH**
- Llenar bien los registros (reportes).**
- Conocer tus tareas y donde se localizan **tus instrucciones de trabajo o procedimientos.**
- No crear ni usar documentos no autorizados.**
 - Saber como ingresar **Al PROYECTA**
- Saber que hacer si no puedes completar tu trabajo.
- Saber que hacer cuando mi trabajo esta mal.
- Solo contestar preguntas directas, no dar más información voluntariamente.
- Pregunta a tu superior en caso de cualquier duda.



ISO 9001... NUESTRO PASAPORTE !!!



Con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad Certificado, nuestros servicios pueden ser **reconocidos Nacional e internacionalmente**, por lo que nuestro pasaporte es: **ISO 9001**.





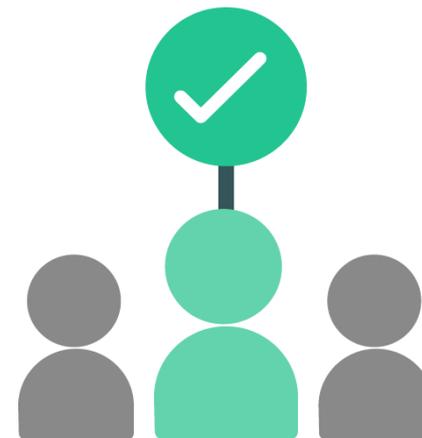
Beneficios Internos

- Mayor conocimiento sobre la calidad.
- “Cambio cultural” positivo hacia la mejora continua
- Mayor eficiencia de la institución
- Mejor comunicación interna, con los alumnos y proveedores
- Reducción de gastos de desperdicio
- **Mejora la consistencia en las prácticas**
- **Agilidad en los procesos y las interfaces**
- Reduce los re-trabajos.
- Mejora el ambiente de trabajo
- Mejor documentación, por lo tanto mejorar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

Puede ser la diferencia entre *sobresalir o ser* uno de tantos.

Beneficios Externos

- Mejor imagen en la calidad
- Brinda un nivel de confianza ante los alumnos y la sociedad.
- Mejor satisfacción del alumno



ISO 9001... HABLARÁ POR NOSOTROS



El hecho de que nuestra institución sea certificada dice mucho a los alumnos, padres de familia y otras instituciones educativas acerca de nuestra organización y seriedad en la **realización de nuestros servicios de educación superior.**



TU SERÁS NUESTRO ÉXITO !!!



Tendrás un sentimiento de propiedad en nuestra Institución y participarás de su éxito.

Serás reconocido por tu contribución y también seguirás siendo nuestra principal clave de éxito.



TRABAJANDO EN EQUIPO



Todos trabajando para cumplir los requisitos de ISO 9001



Tener ISO 9001 por todos los que colaboramos para la **UTCH** !!!!





Con tu compromiso !!!!



Nos consolidaremos como la Institución de vanguardia y prestigio que siempre hemos sido.