



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: MTTADISBA

No. Revisión: 00

Fecha de Efectividad: 06 /2007

Hoja: 1 de 77

INTRODUCCIÓN

Es muy grato para nosotros el saber que en los próximos meses estaremos trabajando juntos para lograr ese tan ansiado primer logro en este largo camino por recorrer de la mejora continua, nos referimos al logro de la certificación de su sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

A través de la presente nos permitimos agradecer la oportunidad de trabajar con ustedes en "**El Diseño del SGC basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo**

A lo largo de todos los días que dure el diseño, el instructor le ayudará y orientará, para que a través de su instrucción puntual se cumpla al 100% el programa establecido y se puedan alcanzar en tiempo y forma los objetivos planteados, ya que cuenta con una amplia experiencia en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en la educación y está calificado para apoyarles en este tema.

Y, para lograr un mejor aprovechamiento de este taller, se propone este Material del participante (sesión precurso), el cual tiene por objetivo el introducir al participante en los temas centrales que se tratarán durante el taller, y de esta manera, cada uno de ustedes llegue al taller más familiarizado con los temas y tenga la oportunidad de participar de manera más activa durante el desarrollo del mismo.

Para nosotros es muy importante su participación en este taller por lo que sugerimos **lea con detenimiento este documento, resuelva las tareas que aquí se le solicitan y lo lleve al taller y entregue los ejercicios contestados al instructor al inicio del taller**, ya que estas cuentan como parte de la evaluación del participante.

Reiteramos nuestro agradecimiento al participar con nosotros en este taller y esperamos que le sea de mucha utilidad.

Atentamente

Oscar Morales Delgado
Director General
ICA Consultores América

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **2** de **77**

1. PROPÓSITO Y OBJETIVOS

Propósito General:

Desarrollar en el participante habilidades que le permitan interpretar la norma ISO 9001:2000 y Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución en la que labora, para su implementación posterior.

Objetivo General

Al término del taller, los participantes:

Diseñarán el Sistema de Gestión de la calidad de su Institución conforme a la norma ISO 9001:2000 y elaborarán la matriz de responsabilidades con las fechas estimadas para su implementación posterior.

Objetivos Particulares

Al término del taller, los participantes:

- Elaborarán la interrelación de los procesos de la institución; y establecerán las guías de acción para la elaboración del manual de la calidad del SGC y el alcance del SGC.
- Elaborarán los procedimientos de la elaboración de documentos, control de los documentos y control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
- Elaborarán la política de calidad, los objetivos para la calidad y sus indicadores.
- Identificarán en qué consiste la responsabilidad y autoridad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000, habrán definido a la persona que será representante de la dirección; y habrán definido los mecanismos para llevar a cabo una buena comunicación interna en la institución
- Identificarán en qué consisten las juntas de revisión por la dirección de acuerdo con la norma ISO 9001:2000. y cómo se llevan a cabo
- Definirán y /o elaborarán documentos de :
 - la manera de asignar los recursos para la institución.
 - la manera de seleccionar los recursos humanos para la institución.
 - un borrador del programa de anual de capacitación para la institución.
 - un borrador del programa de anual de mantenimiento para la institución.
 - un borrador de la encuesta de revisión del ambiente de trabajo para la institución.
- Elaborarán el plan de calidad de la institución, y los documentos que apoyan los procesos relacionados con el cliente

ICA Consultores América S. C.

Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260

Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **3** de **77**

- Elaborarán el plan o planes de diseño y desarrollo del producto para la Institución, el procedimiento de diseño y desarrollo y el control de los cambios que se puedan presentar durante el proceso.
- Elaborarán los documentos relacionado con el proceso de compras.
- Elaborarán los documentos relacionado con el control de la producción y la prestación del servicio.
- Elaborarán los documentos relacionados con la identificación y trazabilidad, con la propiedad del cliente y con el control de los dispositivos de seguimiento y de medición en la institución.
- Elaborarán los documentos relacionados con:
 - La metodología para la medición de la satisfacción del cliente y elaborar un borrador de las encuestas de medición de la satisfacción del cliente para la institución.
 - el proceso de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
 - el seguimiento y medición de los procesos para la institución.
 - el seguimiento y medición del producto.
 - el control del producto no conforme.
 - el análisis de datos.
 - el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de la Institución.

ICA Consultores América S. C.

Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260

Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**




No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **4** de **77**

2. INTRODUCCIÓN GENERAL DE LOS TEMAS A TRATAR EN EL TALLER

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>La norma ISO 9001:2000</p> <p>La norma ISO 9001:2000, posee las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Enfoque de procesos.▪ Sistema de gestión de la calidad, además del aseguramiento de la calidad del producto.▪ 5 requerimientos generales.▪ Orientado a cumplir y aumentar la satisfacción del cliente. <p>Esta norma es en la cual se plasman los requerimientos que cada organización debe implementar para obtener el certificado, es la única certificable. Los requerimientos generales en los cuales se basa esta norma para obtener la certificación son:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los requisitos relacionados con el sistema de gestión de la calidad; punto 4 de la norma,▪ los relacionados con la responsabilidad de la dirección, punto 5 de la norma;▪ los relacionados con la gestión de los recursos, punto 6 de la norma;▪ los requisitos relacionados con la realización del producto, punto 7 de la norma y▪ los relacionados con la medición, el análisis y la mejora continua, punto 8 de la norma. <p>En total son 5 requisitos generales, 23 requisitos específicos y 39 subrequisitos.</p> <p>Revisión del enfoque a procesos y los puntos 4.1 y 4.2 de la norma.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Un proceso es la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea.▪ Es un conjunto de sistemas, procedimientos, materiales, máquinas, personas, ambiente y mediciones empleadas para producir bienes o servicios.	

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p style="text-align: center;">Proceso</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Insumos</p>  <p>Elemento que el área necesita recibir de otros para realizar las actividades que se han asignado</p> </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Actividades Tareas que realiza el área para agregar valor a los insumos recibidos</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Productos</p>  <p>El Producto o el Servicio del área que satisface los requerimientos del Cliente</p> </div> </div> <p>Identificación de procesos clave, de apoyo y de sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos clave o estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> • Atañen a diferentes áreas del servicio y tienen impacto en el cliente (usuario) creando valor para éste. Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. • Son los que logran que la misión se cumpla y la organización responda al rumbo que se desea. • La misión se alcanza a través de los procesos estratégicos con el apoyo de la estructura; si bien algunas veces se alcanza a pesar de la estructura. • Ejemplos: Proceso de enseñanza- aprendizaje, proceso de inscripciones, etc. ▪ Procesos de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> • Están en función de los procesos estratégicos y no a la inversa. • Sirven para habilitar, controlar, proveer a los procesos que agregan valor o realizan la misión de la organización. • Dan apoyo a los procesos clave que realizan un servicio. Son los procesos que realizan otros servicios de la organización y que nos ayudan a la hora de realizar nuestros procesos clave. • Ejemplos: Proceso de compras de materiales para laboratorios, proceso de capacitación al personal. 	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **6** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">▪ Procesos del sistema de gestión de la calidad:<ul style="list-style-type: none">• Son la estructura que permite la implantación del sistema.• Dan la guía y orientan en la construcción e interrelación de los procesos clave y de apoyo.• Establecen los lineamientos básicos para documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad así como para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.• Entre los procesos del sistema de gestión de la calidad se encuentran los siguientes:<ul style="list-style-type: none">◦ Control de documentos◦ Control de registros◦ Auditorías internas de calidad◦ Acciones correctivas y preventivas◦ Revisión de la dirección <p>Elemento 4.1 de la norma: Requisitos Generales</p> <p>“La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,</u>• <u>Determinar la secuencia e interacción de esos procesos,</u>• Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,• Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,• Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos e• Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)


Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **7** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>El elemento 4.2 Requisitos de la documentación</p> <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>“La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad,b) un manual de la calidad,c) los procedimientos documentados requeridos por esta Norma,d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, ye) los registros requeridos por esta Norma. (véase 4.2.4) <p>Nota 1 Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de la norma, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.</p> <p>Nota 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:</p> <ul style="list-style-type: none">a) el tamaño de organización y tipo de actividadesb) la complejidad de los procesos y sus interacciones yc) la competencia del personal”	

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<div style="text-align: center;">  <p>✓ NIVEL I Define el Qué y el Porqué de la actividad</p> <p>✓ NIVEL II Define el Qué y el Porqué de la actividad, en adición incluye el Quién, Dónde, Cómo</p> <p>✓ NIVEL III Añade más detalles al Cómo, Dónde, Quién, Qué, Porqué</p> <p>✓ NIVEL IV Proporciona evidencia objetiva de que el sistema de calidad está en cumplimiento (niveles I al III) y si ha sido implementado efectivamente</p> </div> <p>Tipos de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La documentación del SGC usualmente incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de la Calidad ✓ Manual de la Calidad ✓ Procedimientos documentados ✓ Instrucciones de trabajo ✓ Formatos o registros ✓ Planes de la calidad ✓ Especificaciones ✓ Documentos externos ▪ La documentación puede estar en cualquier tipo de medio, tales como papel y medios electrónicos. 	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **9** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><u>Política y objetivos de la calidad</u> Cuando la institución elige incluir la política de la calidad en el manual de la calidad (algo muy común y recomendable), debe incluir además los objetivos de la calidad. Las metas de la calidad reales para alcanzar esos objetivos pueden estar especificadas en otra parte de la documentación del sistema de gestión de la calidad como lo determine la institución.</p> <p><u>Planes de la Calidad</u> Un plan de la calidad es una parte de la documentación del SGC en donde se muestra como este sistema ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la institución logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proceso, proyecto o contrato en particular. El plan de la calidad puede incluir o hacer referencia a procedimientos, instrucciones de trabajo, y/o registros únicos.</p> <p><u>Especificaciones</u> Las especificaciones son documentos que establecen requisitos y son únicas para el producto /servicio de cada organización. En el caso de las instituciones educativas podemos identificar como especificaciones los planes y programas de estudio.</p> <p><u>Documentos Externos</u> Se recomienda que cada institución considerase los documentos externos y su control dentro del SGC. Los documentos externos pueden incluir especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos y manuales de mantenimiento.</p> <p><u>Procedimiento documentado e instrucción de trabajo</u> El procedimiento es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente cómo dos personas o más realizan un trabajo. La instrucción de trabajo es una descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas dentro de una función. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras que las instrucciones de trabajo generalmente aplican a las tareas dentro de una función. La norma pide 6 procedimientos documentados como obligatorios: control de los documentos, control de los registros, auditorías internas; control del producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas; sin embargo, para una mejor administración del SGC, además de estos 6 procedimientos, se recomienda documentar aquellos procesos de trabajo que son de más relevancia para la institución y que su operación no está estandarizada.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **10** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>El manual de calidad</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El manual de calidad es único para cada organización. Incluye:<ul style="list-style-type: none">✓ El alcance del SGC;✓ Los detalles de cualquier exclusión y su justificación;✓ Proporciona una descripción del SGC y su implementación en la organización;✓ Los procedimientos documentados o su referencia a ellos;✓ Una descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus interacciones.▪ Además puede incluir la información acerca de la organización, tal como nombre, ubicación y, también puede ser incluida una breve descripción de sus antecedentes, historia y tamaño. <p>Los manuales documentan la experiencia de la institución, incluyendo claramente lo que es útil para su tipo particular de proceso educativo, considerando lo que se debe hacer y lo que no, para que así cumplan con su razón de ser de una manera más eficiente. Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque en ellas se documenta la tecnología acumulada hasta ese momento sobre el tema.</p> <p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>“La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none">a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusiónb) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos y;c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.”<p><i>El manual de la calidad además puede incluir la información acerca de la organización, tal como nombre, ubicación y, también puede ser incluida una breve descripción de sus antecedentes, historia y tamaño.</i></p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **11** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Definición del Alcance del SGC</p> <p>El diccionario enciclopédico Larousse Ilustrado menciona al respecto lo siguiente:</p> <p>“Alcance: Se aplica a lo que uno puede conseguir”</p> <p>Por consiguiente, si Alcance se aplica a lo que uno puede conseguir, entonces, describir el alcance del sistema de gestión de la calidad significa redactar en pocas palabras, en qué procesos clave de nuestra institución pretendemos conseguir la certificación de nuestro sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000.</p> <p>En otras palabras, definir el alcance es determinar los límites que va a abarcar nuestro SGC, en función de procesos, áreas, niveles educativos de nuestra institución, etc. por ejemplo, si se trata de una institución en la que se imparte educación para nivel licenciatura, nivel maestría y nivel doctorado, se puede definir que el alcance abarque sólo para la educación al nivel licenciatura, describiendo, claro está, los procesos que esto abarca.</p> <p>Así pues, el alcance del sistema de gestión de la calidad se puede describir como en el siguiente ejemplo:</p> <p>“El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución XX aplica al proceso de enseñanza-aprendizaje de nivel licenciatura desde la admisión, formación, titulación hasta el seguimiento de egresados”.</p> <p>La elaboración de documentos:</p> <p>Cada institución determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la institución, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los niveles de educación que ofrece, (preescolar, primaria, secundaria, licenciatura, etc.) los requisitos de los clientes, requisitos reglamentarios que sean aplicables; la competencia demostrada por el personal y el grado en que sea necesario para demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Los siguientes documentos son los más comúnmente utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:</p> <p>a) documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan <i>Manuales de la calidad</i>;</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **12** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>b) documentos que describen cómo aplican el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto, o contrato específico; tales documentos se denominan <i>planes de la calidad</i>;</p> <p>c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan <i>especificaciones</i>;</p> <p>d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias: tales documentos se denominan <i>guías</i>;</p> <p>e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir <i>procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos</i>;</p> <p>f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como <i>registros</i>.</p> <p>¿Qué es lo que se debe documentar?</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lo que le da cumplimiento a la norma.▪ Lo que se realiza, las actividades que llevan a entregar algo.▪ Cómo se realiza.▪ Quién influye en la actividad.▪ Qué normativas o políticas aplican para la actividad. <p>Se recomienda que los procesos se documenten tanto como sea necesario para apoyar la operación eficaz y eficiente. La documentación relacionada con los procesos debe ayudar a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Identificar y comunicar las características significativas de los procesos;▪ Formar al personal en la operación de los procesos;▪ Compartir conocimiento y experiencia en equipos y grupos de trabajo;▪ Medir y auditar los procesos; y▪ Analizar, revisar y mejorar los procesos. <p>Documentación de un Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Un procedimiento sirve principalmente para dos cosas: <i>Precisión y Velocidad</i>:. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Además la institución se puede beneficiar si para todos los trabajos clave se tienen procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la institución. <p><i>Contenido de un Procedimiento</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Título: Este debe identificar claramente el procedimiento documentado	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **13** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propósito u objetivo: Debe estar claramente definido el propósito de cada procedimiento documentado ▪ Alcance: Se debe describir el alcance del procedimiento documentado, incluyendo las áreas que cubre y las que no. ▪ Diagrama de flujo: Es una herramienta gráfica que nos permite explicar con sencillez un procedimiento. Cada una de las actividades a seguir (bloques) debe estar expresadas con un verbo en indicativo, y debe estar identificada con un número. En la medida de lo posible, se recomienda que el diagrama de proceso no contenga más de 10 pasos. ▪ Políticas de operación: Son los lineamientos generales que aplican al procedimiento a documentar. También puede tratarse situaciones que se presentan durante la realización del proceso pero que son poco comunes o extra ordinarias, ejemplo: "en caso de que un alumno sea transferido de otra institución..." ▪ Descripción de actividades, Responsabilidad y Autoridad: Se refiere a las redacción de la responsabilidad y la autoridad de las funciones del personal y/o de la institución, así como de sus interrelaciones asociadas con los procesos y las actividades descritas en el procedimiento en forma descriptiva y relacionada con el diagrama de flujo. El nivel de detalle puede variar dependiendo de la complejidad de las actividades, los métodos utilizados y las habilidades y formación necesarios para que el personal logre llevar a cabo las actividades. Independientemente del nivel de detalle, existen ciertos aspectos a considerar a la hora de documentar, cuando sea aplicable; <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de qué debe hacerse, por quién o qué función de la institución, porqué, cuándo, dónde y cómo. • Definición de los recursos necesarios para el logro de las actividades (en términos de personal, formación, equipos y materiales). • Definición de la documentación apropiada relacionada con las actividades requeridas. • Definición de los elementos de entrada y resultados del proceso. • Definición de las mediciones a tomar. ▪ <i>Documentos de referencia:</i> Se refiere a la lista de documentos que han sido mencionados a la hora de la descripción de las actividades, en dicha lista se incluye, el código, y el nombre de cada uno de los documentos. ▪ <i>Registros:</i> Se sugiere que los registros relacionados con las actividades descritas en el procedimiento se definan en esta sección, anotando los códigos y títulos de los formatos o formularios que se utilicen para estos 	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **14** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante																				
<p>registros; también debe estar establecido el lugar en donde estarían archivados, quien sería el responsable y por cuanto tiempo se archivarían.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Glosario:</i> En esta sección se recomienda agregar todas aquellas palabras o frases utilizadas en la documentación del procedimiento y que pueden causar confusión o ambigüedad o bien que sean nuevas dentro del sistema de gestión de la calidad. ▪ <i>Anexos:</i> Pueden incluirse anexos que contengan información de apoyo al procedimiento documentado, tales como tablas, gráficos, etc. <p>Por otra parte, es importante que dentro del procedimiento se indique la evidencia de la revisión y aprobación, su estado de revisión y la fecha de modificación del procedimiento documentado</p> <p><i>¿Cómo se puede evitar que un procedimiento llegue a ser burocrático?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Haciéndolos sencillos y comprensibles para todos. ▪ Elaborando políticas que sean realistas y funcionales para que se respeten en al menos el 90% de los casos. ▪ Incluyendo solo actividades que agreguen valor. ▪ Medir y evaluar los principales indicadores asociados a estos procesos o actividades. ▪ Revisar y adecuar regularmente los procedimientos a la realidad cotidiana de la institución. <p><i>¿Qué actividades y cuánto tiempo involucra hacer un procedimiento?</i></p> <table border="0"> <tr> <td>1. Recopilar la información</td> <td>4 - 8 hrs.</td> </tr> <tr> <td>2. Elaborar el borrador del diagrama de flujo</td> <td>1 - 2 hrs.</td> </tr> <tr> <td>3. Revisar el diagrama de flujo con los involucrados</td> <td>2 - 4 hrs.</td> </tr> <tr> <td>4. Elaborar el borrador del procedimiento</td> <td>4 - 8 hrs.</td> </tr> <tr> <td>5. Pasar a la computadora el borrador</td> <td>4 - 8 hrs.</td> </tr> <tr> <td>6. Revisar y corregir el borrador (el que elabora</td> <td>2 - 4 hrs.</td> </tr> <tr> <td>7. Revisar el borrador con involucrados</td> <td>2 - 4 hrs.</td> </tr> <tr> <td>8. Hacer correcciones finales</td> <td>2 - 4 hrs.</td> </tr> <tr> <td>9. Imprimir el original</td> <td>1 - 2 hrs.</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>22 - 44hrs.</td> </tr> </table>	1. Recopilar la información	4 - 8 hrs.	2. Elaborar el borrador del diagrama de flujo	1 - 2 hrs.	3. Revisar el diagrama de flujo con los involucrados	2 - 4 hrs.	4. Elaborar el borrador del procedimiento	4 - 8 hrs.	5. Pasar a la computadora el borrador	4 - 8 hrs.	6. Revisar y corregir el borrador (el que elabora	2 - 4 hrs.	7. Revisar el borrador con involucrados	2 - 4 hrs.	8. Hacer correcciones finales	2 - 4 hrs.	9. Imprimir el original	1 - 2 hrs.	TOTAL	22 - 44hrs.	
1. Recopilar la información	4 - 8 hrs.																				
2. Elaborar el borrador del diagrama de flujo	1 - 2 hrs.																				
3. Revisar el diagrama de flujo con los involucrados	2 - 4 hrs.																				
4. Elaborar el borrador del procedimiento	4 - 8 hrs.																				
5. Pasar a la computadora el borrador	4 - 8 hrs.																				
6. Revisar y corregir el borrador (el que elabora	2 - 4 hrs.																				
7. Revisar el borrador con involucrados	2 - 4 hrs.																				
8. Hacer correcciones finales	2 - 4 hrs.																				
9. Imprimir el original	1 - 2 hrs.																				
TOTAL	22 - 44hrs.																				



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **15** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Sugerencias de acciones a realizar para el inicio del proceso de documentación:</p> <p><u>¿Quién debe documentar?</u></p> <p>La documentación del SGC debe ser desarrollada por aquellas personas involucradas en los procesos y actividades. Esto conduce a un mejor entendimiento de los requisitos necesarios y proporciona al personal un sentido de compromiso y propiedad.</p> <p><u>Utilización de referencias</u></p> <p>Siempre que sea apropiado, y para limitar el tamaño de la documentación, se sugiere incluir referencias a normas de SGC existentes, reconocidas, o a documentos disponibles para el usuario del documento. Cuando se utilizan referencias se debe evitar especificar el estado de la revisión con el fin de evitar cambiar el documento donde se hace la referencia cuando se cambia de estado de revisión del documento al que se hace referencia.</p> <p>Procedimiento para la elaboración de documentos</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Es un procedimiento que nos dice paso a paso como hacer un procedimiento de trabajo. <p>En este procedimiento se describe en forma general el contenido y tipo de documentos que se van a generar en el SGC, la forma de asignar nombres y códigos, los formatos que se van a utilizar para la elaboración de los procedimientos y de los manuales, la información mínima que debe contener cada tipo de documento en particular; así como también se define a los responsables de elaborar los documentos, quién los revisa y quién los aprueba o autoriza.</p> <p>El proceso de control de los documentos, como su nombre lo indica, es el que permite identificar, establecer y mantener un control de los documentos del SGC de la institución.</p> <p>Al respecto, la norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 señala lo siguiente:</p> <p>“Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben ser controlados. Los <u>registros</u> son un tipo especial de documentos y deben ser controlados de acuerdo a los requerimientos dados en 4.2.4.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **16** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><u>Debe establecerse un procedimiento documentado</u> que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) aprobar los documentos para adecuación antes de publicar,(b) revisar y actualizar según sea necesario y reaprobar documentos,(c) asegurar que los cambios y el estado de revisión actual son identificados,(d) asegurar que las versiones relevantes de los documentos aplicables estén disponibles en los puntos de uso.(e) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,(f) asegurar que los documentos de origen externo son identificados y su distribución controlada, y(g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada si son retenidos para cualquier propósito.” <p>En otras palabras, se deben definir los tipos de documentos a ser controlados y se deberán controlar las copias emitidas de los mismos de acuerdo al número de revisión en que se encuentren.</p> <p>Además, se deben retirar y eliminar las copias obsoletas de los documentos a ser controlados, con el fin de asegurar la estandarización en los procesos.</p> <p>Por ejemplo se debe asegurar de trabajar con la última versión de las circulares o procedimientos.</p> <p>Proceso de aprobación, emisión y control de los documentos del SGC</p> <p>Para llevar a cabo este proceso, se recomienda asignar a una persona de la institución, que sea responsable de que se de en forma adecuada este proceso, a esta función se le conoce como Controlador de documentos.</p> <p><u>Revisión y aprobación</u></p> <p>Antes de la emisión, los documentos deben ser revisados por el personal autorizado para asegurar la claridad, exactitud, adecuación y estructura apropiada. Los usuarios de los documentos, también deben tener la oportunidad de evaluar y comentar sobre la facilidad de uso de los documentos y sobre si los mismos reflejan las prácticas reales. Se sugiere que la liberación de los documentos sea aprobada por la dirección, subdirección o jefatura responsable de su implementación. Y que cada copia tenga evidencia de esta autorización de liberación. También debe conservarse la evidencia de la aprobación de los documentos.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **17** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><u>Distribución</u></p> <p>El método de distribución de los documentos por el personal autorizado, debe asegurar que las ediciones pertinentes de los documentos apropiados estén disponibles para todo el personal que necesite la información incluida en los documentos. Se puede facilitar la distribución y control adecuado, enumerando las copias de los documentos de cada destinatario.</p> <p><u>Incorporación de los cambios</u></p> <p>Se debe tener o proporcionar un proceso para el inicio, desarrollo, revisión y control e incorporación de los cambios a los documentos. El mismo proceso de revisión y aprobación utilizado en el desarrollo de documentos originales debería aplicarse al procesar los cambios.</p> <p><u>Emisión y control de los cambios</u></p> <p>La emisión y control de los cambios en los documentos son esenciales para asegurar que el contenido de los documentos es aprobado apropiadamente por el personal autorizado y que la aprobación es fácilmente identificable.</p> <p>Pueden considerarse varios métodos para facilitar el proceso físico de hacer los cambios. Cuando el control de documentos se lleva en forma física, se recomienda tener unos sellos de identificación de acuerdo al estatus de los documentos, como son:</p> <p style="text-align: center;">DOCUMENTO CONTROLADO DOCUMENTO OBSOLETO COPIA NO CONTROLADA</p> <p>Debería establecerse un proceso para asegurar que sólo los documentos apropiados están en uso, Bajo ciertas circunstancias, el documento apropiado a ser utilizado puede no ser la última versión del documento. Los documentos modificados deberían ser remplazados por la última versión. Una lista maestra de documentos con los estados de revisión puede utilizarse para asegurar que el usuario tenga la edición correcta de los documentos autorizados.</p> <p>Se recomienda que la institución considere tener el registro del historial de los cambios de todos y cada uno de los documentos para propósitos legales y/o preservación de los conocimientos.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **18** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><u>Copias no controladas</u></p> <p>Para el propósito de promociones, uso del cliente (alumno) fuera de la institución, y otra distribución especial de cualquiera de los documentos en los que no se pretende el control de los cambios, tales documentos distribuidos deberían estar claramente identificados como copias no controladas, ya que si este proceso fallara, podría causar el uso no intencionado de documentos obsoletos.</p> <p>Por su parte en el punto 4.2.4, la norma señala lo siguiente:</p> <p>“Los registros deben ser establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de conformidad con los requerimientos y de la operación efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros”.</p> <p>¿Qué son los registros?</p> <p>Los registros del SGC muestran los resultados obtenidos o proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo. Los registros deberían indicar el cumplimiento de los requisitos del SGC y de los especificados para el proceso principal o el producto. Los registros tienen muchas formas, tamaños y contenido, dependiendo del uso para el que fue creado. Los registros mínimos requeridos están identificados en la norma ISO 9001:2000.</p> <p><i>Elaboración de las formas a utilizar para los registros</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Definir claramente los objetivos del registro.▪ Conocer perfectamente los requisitos de todas las áreas involucradas, para asegurarse que a todos les sea útil.▪ Solicitar en todos los cuadros o renglones de las formas, únicamente información útil y comprensible en lenguaje sencillo.▪ Una buena forma para un registro es aquella que se llena al 100% y no tiene información ni de más ni de menos facilitando la comunicación entre las personas de diferentes áreas.▪ Evaluar la cantidad de copias que realmente se necesitan.▪ Evitar la repetición de formas similares.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **19** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">▪ Definir el tiempo que se va a guardar los registros y evidencias.▪ Destruir los registros y/o formas obsoletos. <p>Procedimiento para el control de los registros</p> <p>El objetivo de este procedimiento es el establecer y mantener los registros del Sistema de Calidad de la organización, con la finalidad de identificar, acceder, archivar, almacenar, conservar y disponer de los mismos. Al respecto, la norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 señala lo siguiente: “Los registros deben ser establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de conformidad con los requerimientos y de la operación efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros”.</p> <p>Revisión de los puntos 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4 de la norma.</p> <p>5.1 Compromiso de la dirección “La alta dirección debe proveer evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia: a) comunicando a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, b) estableciendo la política de la calidad, c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y e) asegurando la disponibilidad de recursos. “</p> <p>5.2 Enfoque al cliente “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de cliente (ver 7.2.1 y 8.2.1)”.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **20** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>5.3 Política de la calidad</p> <p>“La alta dirección debe asegurarse de que la Política de la calidad:</p> <ol style="list-style-type: none">Es adecuada al propósito de la organización;incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad;proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;es comunicada y entendida dentro de la organización; yes revisada para su adecuación”. <p>Pero, ¿Qué es la política de la calidad?</p> <ul style="list-style-type: none">Son los propósitos y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, así como las expectativas y necesidades de sus clientes expresados formalmente y debe ser autorizada por la dirección.Debe ser formulada de modo que sea comprendida, realizada y tenida en cuenta por todos los colaboradores a todos los niveles. <p>La norma ISO 9000 de acuerdo con la NMX-CC9000-IMNC-2000 define la Política de la calidad como:</p> <p>“Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”.</p> <p>La Política de la calidad está íntimamente ligada a la misión de los procesos de la institución.</p> <p>Los Objetivos de la calidad y sus indicadores de medición</p> <p>La norma ISO 9000:2000 (Vocabulario) da la siguiente definición de objetivo de la calidad:</p> <p>“Algo ambicionado, o pretendido relacionado con la calidad”. (3.1.1)</p> <p>“Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la Política de la calidad de la organización. Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.”</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **21** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><i>Por su parte, la norma ISO 9001:2000 (Requerimientos), nos dice lo siguiente:</i></p> <p><i>5.4.1 Objetivos de la calidad</i></p> <p>“La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser <u>medibles y coherentes</u> con la política de la calidad”.</p> <p>Y como complemento, la norma ISO 9004:2000 (directrices para la mejora), señala lo siguiente:</p> <p>“... Los objetivos deberían poderse medir con el fin de facilitar una eficaz y eficiente revisión por la dirección. En el establecimiento de estos objetivos se debería considerar también:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Las necesidades actuales y futuras de la organización y de los mercados en los que se actúa;▪ Los hallazgos pertinentes de las revisiones por la dirección;▪ El desempeño actual de los productos y procesos;▪ Los niveles de satisfacción de las partes interesadas;▪ Los resultados de las autoevaluaciones▪ Estudios comparativos, análisis de los competidores, oportunidades de mejora y▪ Los recursos necesarios para cumplir los objetivos.” <p>“Los objetivos de la calidad deberían comunicarse de tal manera que el personal de la organización pueda contribuir a su logro. Debería definirse la responsabilidad para efectuar el despliegue de los objetivos de la calidad. Los objetivos deberían revisarse sistemáticamente y modificarse si fuera necesario”.</p> <p>En resumen, los objetivos de la calidad son las intenciones que queremos lograr con respecto a la calidad en los procesos de la institución, por lo tanto, deben de estar claramente definidos, entendidos y difundidos entre las distintas áreas de la institución en donde se tiene ingerencia para la consecución y logro de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bajar el índice de reprobación en un X porcentaje para el próximo año.▪ Bajar el índice de deserción en un X porcentaje para el próximo año.▪ Contar con toda la planta docente con X tiempo de experiencia en ejercicio de su profesión.▪ Planta de docentes titulados con nivel de licenciatura.▪ Celebrar X convenios con empresas, organizaciones e instituciones en el siguiente ciclo escolar.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **22** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">▪ Incrementar el acervo bibliográfico en un X porcentaje. <p>En las instituciones educativas, se pueden revisar los objetivos institucionales planteados de antemano, revisarlos y si se cree pertinente, incluirlos o complementarlos en los objetivos de la calidad del sistema de gestión y mejoramiento.</p> <p>Indicadores de medición</p> <p>Indicador: Variable mensurable relacionada directamente con el criterio. Puede haber más de un indicador para cada criterio. Los indicadores son relaciones cuantitativas entre dos cantidades que corresponden a un mismo fenómeno, o fenómenos que, por sí solos no son relevantes. Adquieren importancia cuando se les compara con otros indicadores de la misma naturaleza que corresponden a períodos anteriormente preestablecidos. Ciertos factores clave son difícilmente mensurables, es el caso, por ejemplo, de la satisfacción de los clientes o usuarios. Como un indicador no permite medir con precisión la evolución de este factor clave, es necesario recurrir a un conjunto de sucedáneos (actividades a realizar fácilmente mensurables), como puede ser el número de quejas o retrasos en el trámite. Los indicadores están íntimamente ligados a la evolución de los resultados, ya que son instrumentos de medida sobre la actuación de los responsables de la operación.</p> <p>Tener indicadores es pasar los OBJETIVOS de lo cualitativo a lo cuantitativo para poder hacer que estos sean medibles</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **23** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Relación entre política y objetivos de la calidad</p> <p>De dónde nacen:</p> <p style="text-align: center;">Plan de Desarrollo Institucional</p> <pre> graph LR subgraph MI [MISION] M1[MISION] end subgraph VI [VISION] V1[VISION] end subgraph PC [POLÍTICA DE CALIDAD] P1[POLÍTICA DE CALIDAD] end subgraph OC [OBJETIVOS DE CALIDAD] O1[OBJETIVOS DE CALIDAD] end subgraph OE1 [Objetivos Específicos] OE1_1[Objetivos Específicos] end subgraph OE2 [Objetivos Específicos] OE2_1[Objetivos Específicos] end subgraph OE3 [Objetivos Específicos] OE3_1[Objetivos Específicos] end subgraph I1 [INDICADORES] I1_1[INDICADORES] end subgraph I2 [INDICADORES] I2_1[INDICADORES] end subgraph I3 [INDICADORES] I3_1[INDICADORES] end subgraph I4 [INDICADORES] I4_1[INDICADORES] end subgraph I5 [INDICADORES] I5_1[INDICADORES] end subgraph I6 [INDICADORES] I6_1[INDICADORES] end M1 --> P1 V1 --> P1 P1 --> O1 O1 --> OE1 O1 --> OE2 O1 --> OE3 OE1 --> I1 OE2 --> I2 OE3 --> I3 OE1 --> I4 OE2 --> I5 OE3 --> I6 </pre>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **24** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Medición de indicadores</p> <div data-bbox="279 651 583 1130" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px;"> <p>Indicador: <i>Días que tarda una queja en ser atendida</i></p> <p>Meta: 2 días</p> <p>Fecha límite de la meta: Junio</p> <p>Frecuencia de Medición: Mensual</p> </div> <div data-bbox="638 537 1428 1299"> <p>Tendencia</p> <p>Acción Correctiva</p> <p>Medición 1er. mes</p> <p>Medición 2o. mes</p> <p>Medición mes 3, 4 5 y 6</p> <p>Meta</p> <p>Acción de Mejora</p> <p>Acción Preventiva</p> <p>Frecuencia de Medición Mensual</p> </div>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **25** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Definiendo la política de la calidad, los objetivos y sus indicadores La política de la calidad debe ser formulada de modo que sea comprendida, realizada y tenida en cuenta por todos los colaboradores a todos los niveles.</p> <p>¿Cómo se define?</p> <p>La manera de definir la POLÍTICA DE LA CALIDAD es contestando las siguientes preguntas: Como institución:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Quién soy?▪ ¿Cual es la razón de ser (misión) de nuestra institución?▪ ¿Qué metas organizacionales tengo?▪ ¿Qué expectativas y necesidades tienen mis clientes (alumnos)?▪ ¿Cómo nos comprometemos a cumplir con los requisitos?▪ ¿Cuál es mi sistema de gestión de la calidad? (Mejora Continua)▪ ¿Cómo nos comprometemos a mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad? <p>¿Qué hacer con la política de la calidad?</p> <p>Debe darse a conocer a todo lo ancho y largo de la organización a través de circulares, anuncios, protectores de pantalla en las computadoras personales, mantas, boletines, etc.</p> <p>Objetivos Los objetivos de la calidad, deben de estar claramente definidos, entendidos y difundidos entre las distintas áreas de la institución en donde se tiene ingerencia para la consecución y logro de los mismos. En las instituciones educativas, se pueden revisar los objetivos institucionales planteados de antemano, revisarlos y si se cree pertinente, incluirlos o complementarlos en los objetivos de la calidad del sistema de gestión y mejoramiento.</p> <p>Indicadores de medición Los indicadores son relaciones cuantitativas entre dos cantidades que corresponden a un mismo fenómeno, o fenómenos que, por sí solos no son relevantes. Adquieren importancia cuando se les compara con otros indicadores de la misma naturaleza que corresponden a períodos anteriormente preestablecidos. Los indicadores están íntimamente ligados a la evolución de los resultados, ya que son instrumentos de medida sobre la actuación de los responsables de la operación.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **26** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC							Notas del participante
Sin embargo, el tener definidos los indicadores no es suficiente, ha que determinar a los responsables de recolectar la información y dar seguimiento a los mismos, para ello presentamos el siguiente ejemplo de una institución de nivel superior:							
Ejemplo de una Política de la calidad							
“La Política de calidad de nuestra institución es formar profesionistas de clase mundial, que contribuyan al desarrollo económico, científico y tecnológico, comprometiéndonos con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad”							
De esta política se pueden derivar los siguientes objetivos:							
1. Formación profesional							
2. Profesionistas de clase mundial							
3. Contribuir con el desarrollo económico, científico y tecnológico							
4. Mejora Continua							
Objetivo General	Proceso	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento de la meta	Frecuencia de medición	
Formación Profesional	Académico	Tutoría	$\frac{\text{Número de tutorías por alumno}}{\text{Total de alumnos}}$	5	2006	Semestral	
	Académico	Titulación	$\frac{\text{Total de alumnos egresados titulados de la generación}}{\text{Total de alumnos egresados de la generación}} \times 100$	90%	2008	Anual	
	Académico	Docentes con postgrado	$\frac{\text{Total de docentes con postgrado}}{\text{Total de docentes}} \times 100$	70%	2006	Anual	
	Académico	Alumnos en actividades deportivas	$\frac{\text{Total de alumnos participantes en actividades deportivas}}{\text{Total de alumnos en la institución}} \times 100$	80%	2006	Semestral	
	Académico	Alumnos en actividades culturales	$\frac{\text{Total de alumnos participantes en actividades culturales}}{\text{Total de alumnos en la institución}} \times 100$	50%	2007	Semestral	
	Académico	Ubicación de los egresados	$\frac{\text{Egresados por generación con más de tres salarios mínimos en 1, 2 y 3 años}}{\text{Total de egresados de la generación}} \times 100$	10	2007	Anual	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **27** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC							Notas del participante
Objetivo General	Proceso	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento de la meta	Frecuencia de medición	
Profesionistas de clase mundial	Académico	Reconocimiento CENEVAL	Egresados con reconocimiento de alto desempeño en CENEVAL	X100	60%	2008	Anual
			Total de egresados sustentantes en CENEVAL				
	Académico	Horas de docencia en inglés	Horas de docencia de las materias destinadas a realizarse en inglés	X 100	30%	2007	Semestral
			Total de horas de la materia				
	Académico	Alumnos en congresos	Alumnos participantes en congresos nacionales en internacionales	X 100	90%	2006	Anual
			Total de alumnos				
	Académico/ planeación	Alumnos en intercambio	Total de alumnos participantes en intercambios con otras instituciones	X 100	5%	2008	Anual
			Total de alumnos en la institución				
	Académico/ planeación	Acreditación TOEFL	Total de alumnos que acreditaron la evaluación TOEFL	X 100	60%	2008	Semestral
			Total de alumnos en la institución				
Académico/ planeación	Alumnos con postgrado en el extranjero	Egresados que realizan post grado en el extranjero	X 100	3%	2008	Anual	
		Total de egresados					
Académico	Alumnos extranjeros	Alumnos extranjeros en la institución	X100	5%	2008	Anual	
		Total de alumnos					
Académico	Libros publicados por alumnos	Libros publicados por alumnos	X100	4%	2008	Anual	
		Total de títulos en el centro de información					
Académico	Libros publicados por docentes	Libros publicados por docentes	X100	4%	2008	Anual	
		Total de títulos en el centro de información					



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **28** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC							Notas del participante
Objetivo General	Proceso	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento de la meta	Frecuencia de medición	
Contribuir con el desarrollo económico, científico y tecnológico	Planeación/ Académico	Alumnos Emprendedores	Total de alumnos participantes en el programa de emprendedores	X100	30%	2008	Anual
			Total de alumnos en la institución				
	Planeación/ Académico	Alumnos creativos	Total de alumnos participantes en el programa de creatividad	X 100	90%	2008	Anual
			Total de alumnos en la institución				
	Planeación/ Académico	Egresados en el sector laboral	Egresados en el sector laboral	X 100	80%	2008	Anual
			Total de egresados				
	Planeación/ Académico	Egresados en el sector laboral de la zona de infl.	Egresados en el sector laboral de la zona de influencia	X 100	5%	2008	Anual
			Total de egresados				
	Planeación/ Académico	Egresados y trabajando en su área de especialidad	Egresados en el sector laboral en el área de su especialidad	X 100	65%	2008	Semestral
			Total de egresados de la especialidad				
Planeación/ Académico	Alumnos en investigación	Alumnos participantes en proyectos de investigación	X 100	70%	2008	Semestral	
		Total de alumnos en la institución					
Planeación/ Académico	Docentes en investigación	Docentes participantes en proyectos de investigación	X100	50%	2008	Anual	
		Total de docentes en la institución					
Planeación/ Académico	Alumnos empresarios	Empresas propiedad de alumnos o egresados	X100	5%	2009	Anual	
		Total de empresas en la ciudad					



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **29** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC							Notas del participante
Objetivo General	Proceso	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento de la meta	Frecuencia de medición	
Mejora Continua	Planeación/ Académico	Cobertura	Total de alumnos				
			$\frac{\text{Total de jóvenes del grupo de edad de 19-23 años en la zona de influencia}}{\text{Total de alumnos}} \times 100$	X100	60%	2008	Anual
	Planeación/ Académico	Absorción	Total de alumnos				
			$\frac{\text{Egresados del nivel medio superior en el estado}}{\text{Total de alumnos}} \times 100$	X 100	40%	2008	Semestral
	Planeación/ Académico	Deserción	Total de alumnos con baja definitiva				
			$\frac{\text{Total de alumnos inscritos}}{\text{Total de alumnos con baja definitiva}} \times 100$	X 100	4%	2007	Semestral
	Planeación/ Académico	Reprobación por materia	Total de alumnos reprobados en la materia				
			$\frac{\text{Total de alumnos en la materia}}{\text{Total de alumnos reprobados en la materia}} \times 100$	X 100	15%	2007	Semestral
	Planeación/ Académico	Reprobación por carrera	Total de alumnos reprobados en las materias de la carrera				
			$\frac{\text{Número de materias en la carrera}}{\text{Total de alumnos reprobados en las materias de la carrera}} \times 100$	X 100	20%	2008	Semestral
	Planeación/ Académico	Reprobación por semestre de cada carrera	Suma de índices de reprobación por materia del semestre de la carrera				
			$\frac{\text{Número de materias del semestre de la carrera}}{\text{Suma de índices de reprobación por materia del semestre de la carrera}} \times 100$	X 100	25%	2008	Semestral
Académico	Eficiencia académica por generación	Total de alumnos aprobados en examen ordinario de la generación					
		$\frac{\text{Total de alumnos de la generación}}{\text{Total de alumnos aprobados en examen ordinario de la generación}} \times 100$	X100	8%	2009	Semestral	
Académico	Eficiencia académica por semestre	Total de alumnos aprobados en examen ordinario del semestre					
		$\frac{\text{Total de alumnos del semestre}}{\text{Total de alumnos aprobados en examen ordinario del semestre}} \times 100$	X100	18%	2009	Semestral	
Académico	Eficiencia académica por carrera	Total de alumnos aprobados en examen ordinario de la carrera					
		$\frac{\text{Total de alumnos de la carrera}}{\text{Total de alumnos aprobados en examen ordinario de la carrera}} \times 100$	X100	30%	2009	Semestral	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **30** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Otros ejemplos de política de calidad</p> <p>POLÍTICA DE LA CALIDAD “Todos los que laboramos en la Institución nos comprometemos a la formación de profesionistas mediante el cumplimiento de los planes de estudio; basándonos en el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad”</p> <p>POLÍTICA DE LA CALIDAD “La institución ---- se compromete a desarrollar su proceso educativo bajo parámetros de calidad y de mejora continua para cumplir con los requerimientos de sus clientes conforme a la norma ISO 9001:2000”</p> <p>POLÍTICA DE LA CALIDAD “La institución ----- se compromete a la formación de profesionistas de excelencia a través de la implantación, seguimiento y mejora continua de procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad, superando las expectativas de alumnos y sociedad, sustentados en los Valores Institucionales”.</p> <p>Revisión de los puntos 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3 de la norma.</p> <p>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p> <p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse que de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>5.5.2 Representante de la dirección</p> <p>La alta dirección debe designar a un miembro de la dirección quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none">Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **31** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>mejora, y</p> <p>c. asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p> <p><i>NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.</i></p> <p>¿Quién es el representante de la dirección?</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Es el facilitador del proyecto de implementación del SGC.▪ Es el motor del proceso de implementación y certificación.▪ Es el brazo derecho del Director en cuestiones de sistemas de calidad.▪ Es la persona que más conoce la interpretación de la norma dentro de la institución.▪ Es el monitor del proceso. <p>La norma ISO 9004:2000 dice al respecto:</p> <p>“La alta dirección debería designar y dotar de autoridad a un representante de la dirección para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de calidad. El propósito de esta designación es aumentar la eficacia y eficiencia de la operación y de la mejora del sistema de gestión de la calidad. El representante debería depender de la alta dirección y comunicarse con los clientes y otras partes interesadas, para asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.”</p> <p>Principales responsabilidades del representante de la dirección</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Facilitar la implementación del proyecto e Implementar el sistema de coordinación (procedimientos básicos).▪ Coordinar el seguimiento de actividades y compromisos que se generan.▪ Codiseñar junto con el consultor que se elija el plan de trabajo de implementación del SGC y darle seguimiento.▪ Informar periódicamente al comité de calidad el estatus del proyecto.▪ En caso de atraso, coordinar la implementación de las acciones correctivas pertinentes a la mayor brevedad posible▪ Apoyar al Director en la coordinación de las juntas de revisión por la dirección y asegurarse de que se tenga la información para la misma.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **32** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar agendas de los consultores externos.▪ Supervisar los talleres que se impartirán en el proyecto.▪ Coordinar las actividades de certificación con el organismo certificador.▪ Coordinar los proyectos de mejora que defina el comité de calidad.▪ Coordinar las auditorías de servicio y recopilar los resultados obtenidos.▪ Dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.▪ Establecer de Indicadores en conjunto con los dueños de los procesos (Instrumentación, Frecuencias, Técnicas de representación, etc.).▪ Preparar los datos para las Revisiones Gerenciales.▪ Publicar la Información (Tablas, gráficos, etc.). <p>Perfil del Representante de la dirección</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Puesto de directivo o equivalente (que le reporte directamente al director)▪ Tener conocimiento de la aplicación de la norma▪ Entender el ciclo de mejora continua y su aplicación en la norma▪ Tener conocimiento de las herramientas estadísticas▪ Capacidad de Liderazgo.▪ Saber trabajar en equipo.▪ Saber trabajar con agenda y bajo presión.▪ Saber trabajar con incertidumbre.▪ Relajado y simpático (a).▪ Tener facilidad de comunicación que le permita proponer y dar posibles soluciones de cualquier problema y que logre empatía con la gente. <p><i>¿Qué se debe hacer si en la institución no se cuenta con una persona que reúna los requisitos adecuados para ser representante de la dirección?</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Buscar entre los colaboradores:<ul style="list-style-type: none">○ ¿quién está interesado en saber del tema?○ ¿quién quiere participar en el proyecto?○ ¿posee empatía y reconocimiento entre sus compañeros?○ ¿Tiene habilidad de comunicación y paciencia?	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)


Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **33** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">○ ¿Cuáles son sus responsabilidades? ¿Podría depender directamente del director?○ ¿Puede dejar sus responsabilidades a alguien más para ser el facilitador de este proceso? <p>Ver la posibilidad de crear una nueva área de Innovación y Calidad o algo similar.</p> <p><i>¿Por qué es importante designar a un buen representante?</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Porque:<ul style="list-style-type: none">○ En él recae la parte medular del éxito del proyecto.○ El avance depende de su facilidad de comunicación y convencimiento.○ El debe orientar a la institución acerca de los temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad. <p><i>Recursos necesarios para el Representante de la dirección</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Computadora▪ Impresora▪ Correo electrónico (Internet)▪ Office 2000▪ Messenger▪ MS Project (deseable)▪ Espacio físico para trabajar▪ Un asistente para apoyo con la documentación▪ Un juego de las normas ISO-9000:2000 <p>5.5.3 Comunicación Interna</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Revisión de los puntos 5. 6</p> <p>La Revisión por la dirección</p> <p>La manera más eficaz para que la dirección se asegure de que los procesos y procedimientos documentados han sido implementados y están funcionando de manera adecuada, es a través de las juntas de revisión por la dirección, al respecto la norma ISO 9001:2000 declara lo siguiente:</p>	

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>▪ 5.6.1 Generalidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. • Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (Véase 4.2.4). <p><i>Forma errónea de celebrar reuniones</i></p> 	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **35** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>¿Cómo conducir una reunión efectiva?</p> <p><i>Ejemplo del proceso de reuniones</i></p> <p><i>Plan</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aclarar el propósito y resultados de la reunión.▪ Identificar a los participantes de la reunión.▪ Seleccionar métodos para cumplir con el propósito.▪ Redactar y repartir el orden del día (agenda)▪ Disponer el salón. <p><i>Comienzo</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Interacción preliminar.▪ Repasar el orden del día.▪ Establecer o repasar las reglas básicas.▪ Aclarar las funciones que se desempeñarán. <p><i>Conducta</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Atender un solo asunto a la vez.▪ Fiscalizar las deliberaciones.▪ Mantener la concentración y el ritmo. <p><i>Conclusión</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Sintetizar las decisiones.▪ Examinar los asuntos sobre los que se procederá.▪ Pedir que se planteen asuntos para la próxima reunión.▪ Establecer hora y lugar para la próxima reunión.▪ Evaluar la reunión.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **36** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">▪ Dar las gracias a los participantes. <p><i>Seguimiento</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Distribuir o fijar las anotaciones (minuta) de la reunión enseguida.▪ Archivar orden del día y demás documentos.▪ Realizar los acuerdos derivados de la reunión. <p>Cómo evaluar y mejorar las reuniones</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Hay varias maneras de hacer la evaluación:<ul style="list-style-type: none">• Realice los comentarios por turno y deje que cada participante exponga sus ideas• Comparta las evaluaciones por escrito con el grupo▪ Preguntas para la evaluación:<ul style="list-style-type: none">• Preguntas generales sobre la reunión:<ul style="list-style-type: none">◦ ¿Qué podemos hacer mejor la próxima vez?◦ ¿Qué partes de la reunión se llevaron a cabo mejor?• Preguntas específicas:<ul style="list-style-type: none">◦ ¿Cumplimos el horario? ¿alguno sintió que teníamos prisa?◦ ¿Pareció que la reunión se desarrollaba muy lentamente?◦ ¿Todos contribuyeron?◦ ¿Fueron todos razonables? <p>Información necesaria para llevar a cabo las juntas de revisión por la dirección</p> <p>Al respecto la norma ISO 9001:2000 menciona lo siguiente: <i>5.6 Revisión por la dirección</i></p> <p>5.6.2 Información para la revisión</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:<ul style="list-style-type: none">• Resultados de auditorías;• Retroalimentación del cliente;• Desempeño de los procesos y conformidad del producto;• Estado de las acciones correctivas y preventivas;• Acciones de seguimiento de revisiones de revisión previas;	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **37** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<ul style="list-style-type: none">• Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad; y• Recomendaciones para la mejora. <p>Así pues, para llevar a cabo una junta de revisión por la dirección, es básico el llevar a la junta información confiable y fidedigna de cada una de las áreas aquí expuestas.</p> <p><i>5.6.2 Información para la revisión</i></p> <p><u>Resultados de auditorías:</u> Información relevante a la cantidad de no conformidades encontradas en cada área de la organización, así como resaltar aquellas áreas en donde se obtuvieron buenos resultados. Esta información se puede presentar en diagramas de pareto, especificando los resultados por área, por punto de la norma, y por procesos. Además se incluirán las acciones correctivas realizadas derivadas de las no conformidades encontradas, así como el grado de avance de cada una de ellas.</p> <p><u>Retroalimentación del cliente:</u> De acuerdo con la información arrojada con la aplicación de las auditorías de servicio realizadas, se deberá presentar los resultados obtenidos, de acuerdo a la metodología definida para ello.</p> <p><u>Desempeño de los procesos y conformidad del producto</u> Cada uno de los responsables de dar seguimiento a los indicadores presentará los resultados obtenidos de la medición de indicadores definidos con anterioridad.</p> <p><u>Estado de las acciones correctivas y preventivas:</u> El coordinador de calidad o representante de la dirección o en su defecto el responsable del seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, presentará la información correspondiente a la cantidad de acciones correctivas y preventivas establecidas en el sistema, por área o por proceso, resaltando la diferencia entre la cantidad de acciones correctivas y preventivas abiertas y cerradas, en cada caso.</p> <p><u>Acciones de seguimiento de revisiones de revisión previas:</u> Como resultado de revisiones de la dirección anteriores, de deberá dar seguimiento a los acuerdos tomados en dichas sesiones y se definirá el estatus de las actividades realizadas, derivadas de los acuerdos tomados en cada caso.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **38** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><u>Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad:</u> Derivados de decisiones estratégicas de la institución, es posible que se presenten cambios que pueden llegar a afectar el SGC, tales acciones deberán ser tomadas en cuenta a la hora de realizar las acciones y/o replantear los objetivos.</p> <p><u>Recomendaciones para la mejora.</u> A medida que avanza el sistema de gestión de la calidad, es importante que se analicen todos aquellos aspectos relevantes que permitan tener una mejora general del sistema.</p> <p>Uso de la información</p> <p>El uso de información de manera efectiva puede ayudar al comité de calidad a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Identificar los temas sobre los cuales hay que trabajar y desarrollar un enfoque▪ Tomar mejores decisiones▪ Entender la naturaleza y extensión de los problemas▪ Resolver los conflictos y las diferencias de opiniones <p>Existen cuatro principales usos de la información:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollar el enfoque▪ Identificar con precisión los problemas por medio de un proceso o producto▪ Investigar posibles causas de los problemas▪ Ver los efectos de los cambios <p>6. Gestión de los recursos</p> <p>Provisión de recursos</p> <p>La provisión de los recursos es un tema tan importante para el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad que la norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:</p> <p>“6.1 Provisión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:<ol style="list-style-type: none">a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **39** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.”</p> <p>A su vez, la norma ISO9004:2000 comenta lo siguiente:</p> <p>“6.1.1 Introducción</p> <p>La alta dirección debería asegurarse de que los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias como para el logro de los objetivos de la organización se identifican y se encuentran disponibles. Esto debería incluir los recursos para la operación y mejora del sistema de gestión de la calidad, así como para la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Los recursos pueden ser personas, infraestructuras, ambiente de trabajo, información, proveedores y aliados de negocios, recursos naturales y recursos financieros.”</p> <p>6.2 Recursos Humanos</p> <p>6.2.1 Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>6.6.2 Competencia, toma de conciencia y formación La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;b) Proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades;c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;d) Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y;e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia <p>6.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados;b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software)c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **40** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>A su vez, la norma ISO9004:2000 comenta lo siguiente:</p> <p>“La dirección debería definir la infraestructura necesaria para la realización de los productos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La infraestructura incluye los recursos tales como la planta, el espacio de trabajo, herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación e instalaciones para el transporte.</p> <p>El proceso por el que se define la infraestructura necesaria para lograr la realización eficaz y eficiente del producto debería incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) proporcionar una infraestructura en términos tales como objetivos, función, desempeño, disponibilidad, costo, seguridad, protección y renovación;b) desarrollar e implementar métodos de mantenimiento para asegurarse de que la infraestructura continúe cumpliendo las necesidades de la organización; estos métodos deberían considerar el tipo y frecuencia del mantenimiento y la verificación de la operación de cada elemento de la infraestructura basado en su criticidad y en su aplicación;c) evaluar la infraestructura frente a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas; yd) considerar aspectos ambientales asociados con la infraestructura tales como conservación, contaminación, desechos y reciclado. <p>Los fenómenos naturales que no pueden ser controlados pueden tener impacto en la infraestructura. El plan para la infraestructura debería considerar la identificación y atenuación de los riesgos asociados e incluir estrategias para proteger los intereses de las partes interesadas.”</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo</p> <p>Al respecto, la norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:</p> <p>“6.4 Ambiente de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto”.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)


Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **41** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Por su parte la norma ISO 9000:2000 define ambiente de trabajo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ambiente de trabajo:<ul style="list-style-type: none">✓ Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.<ul style="list-style-type: none">▪ Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales, tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica. <p>A su vez, la norma ISO9004:2000 comenta lo siguiente:</p> <p>“6.4 Ambiente de trabajo</p> <p>La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal;▪ Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipo de protección;▪ Ergonomía;▪ La ubicación del lugar de trabajo;▪ Interacción social;▪ Instalaciones para el personal en la organización;▪ Calor humedad, luz, flujo de aire; e▪ Higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.	

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Metodología sugerida</p>  <p>Encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Evaluación del Ambiente de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ○ Alcance: Personal de la organización ○ Tamaño de la muestra: De ser posible todo el personal de la organización. ○ Programa de aplicación: Definir lugar, fecha, duración y personal involucrado. ▪ Frecuencia de la aplicación de la encuesta <ul style="list-style-type: none"> ○ Al menos una vez por año 	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: MTTADISBA

No. Revisión: 00

Fecha de Efectividad: 06 /2007

Hoja: 43 de 77

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Definición de responsables de la aplicación</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El coordinador responsable de la aplicación, será de preferencia el responsable de recursos humanos.▪ Se sugiere invitar en la aplicación a los jefes de departamento y coordinadores.▪ Se presenta a los responsables el plan de aplicación definido.▪ Se explica la metodología de aplicación y se muestran los cuestionarios a utilizar. <p>Preguntas de control</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Se cuenta con algún tipo de metodología o encuesta para detectar el ambiente de trabajo?▪ ¿Se ha realizado en algún momento alguna revisión del ambiente de trabajo?▪ ¿Qué tipo de seguimiento se le ha dado? <p>La realización del producto (elemento 7)</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/ prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; yd) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4) <p>El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.”</p> <p>Nota: El plan de la calidad es un documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe de aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **44** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>El Plan de la Calidad nos ayuda a planificar de una manera global cada una de las etapas del proceso enseñanza-aprendizaje. Es un documento que incluye las variables críticas a controlar en cada una de las etapas, ligando a la vez el método de inspección de dichas variables, registro, frecuencia, tamaño de la muestra a inspeccionar, responsable del monitoreo, etc.. La planificación deberá contar con las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicos para el producto a realizar.</p> <p>Pregunta de control</p> <p>¿Existe un documento (plan de calidad) que defina: Procesos a llevar a cabo, objetivos y requerimientos a cumplir, acciones alternas en caso de no alcanzar los objetivos, registros donde se verificará el cumplimiento de esta programación?</p> <p>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La organización debe determinar:<ul style="list-style-type: none">a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la s actividades de entrega y posteriores a la misma;b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido;c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; yd) Cualquier requisito adicional determinado por la organización. <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) debe asegurarse de que:<ul style="list-style-type: none">a) Están definidos los requisitos del producto;b) Están resueltas las deferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; yc) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.▪ Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **45** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>4.2.4).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.▪ Cuando cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados. <p>Preguntas de control</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Se tiene establecido y documentado el proceso de inscripciones y reinscripciones del alumno?▪ En caso de realizar promociones, ¿se revisan los materiales de promoción para que cumplan con lo que la institución puede ofertar en función de carreras, materias, horarios, instalaciones, etc, antes de mostrarlos a los candidatos?▪ Al momento de la inscripción ¿los alumnos firman de aceptación los horarios y cantidad de materias asignadas para el semestre? <p>7.2.3 Comunicación con el cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:<ul style="list-style-type: none">a) La información sobre el productob) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; yc) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.▪ Preguntas de control:<ul style="list-style-type: none">• ¿Se encuentra claramente definido y establecido el proceso de inducción del alumno?• ¿Se encuentra claramente definido y establecido el proceso de atención al alumno en control escolar?• ¿Se tiene establecido el proceso de seguimiento a quejas y sugerencias del alumno?	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **46** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Revisión del punto 7.3 de la norma.</p> <div data-bbox="598 560 1291 820"><p>La institución debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de sus planes y programas de estudio y durante este debe determinar:</p><ul style="list-style-type: none">a) Las etapas del diseño y desarrollo de los planes y programas.b) La revisión, verificación y validación para cada etapa.c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo de los planes y programas.</div> <p>NOTA IMPORTANTE:</p> <div data-bbox="569 860 1325 971"><p>Este elemento de la norma sólo aplica para aquellas Instituciones que tienen la autoridad para elaborar y/o modificar sus planes de estudio, o bien parte de ellos.</p></div> <p>7.3 Diseño y desarrollo</p> <p>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar</p> <ul style="list-style-type: none">a) Las etapas del diseño y desarrollob) La revisión, verificación, y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, yc) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. <p>La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **47** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</p> <p>Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Los requisitos funcionales y de desempeñob) Los requisitos legales y reglamentarios aplicablesc) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable yd) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. <p>Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades no deben ser contradictorios.</p> <p>7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</p> <p>Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben</p> <ul style="list-style-type: none">a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,b) Proporcionar información apropiada para la compra, producción y la prestación del servicioc) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, yd) Especificar las características del producto que son esenciales par el uso seguro y correcto. <p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)</p> <ul style="list-style-type: none">a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, eb) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. <p>Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de la s revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4)</p> <p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **48** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)</p> <p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)</p> <p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado,</p> <p>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)</p> <p>Preguntas de control</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Existe un documento que describa la forma de a llevar a cabo el proceso de diseño de planes y programas de estudio?▪ ¿Se tiene definida la información de entrada para el proceso de diseño?▪ ¿Se tienen definidas las etapas de revisión, verificación y validación del diseño?▪ ¿Se identifican y registran los cambios en el diseño de los planes y programas de estudio?	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **49** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Revisión del punto 7.4 de la norma.</p> <p>7.4 Compras</p> <p>7.4.1 Proceso de compras La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto, o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)</p> <p>7.4.2 Información de las compras La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos; b) Requisitos para la calificación del personal; y c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p> <p>7.4.3 Verificación de los productos comprados La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **50** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Preguntas de control:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Se tiene establecido el proceso de compras de materiales y servicios relacionados con el proceso de enseñanza aprendizaje?▪ ¿Se tienen establecidos los criterios para seleccionar y para evaluar a los proveedores tanto de materiales como de servicios, incluyendo a los maestros de tiempo parcial?▪ ¿Se cuenta con requisiciones de compra de material que apoye el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo los servicios y maestros de tiempo parcial?▪ ¿Se tiene establecido el proceso para verificar los productos o servicios adquiridos por la Institución y que estén relacionados con el proceso de enseñanza aprendizaje? <p>Revisión del punto 7.5.1 de la norma.</p> <p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La disponibilidad de información que describa las características del producto;b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;c) El uso de equipo apropiadod) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medicióne) La implementación del seguimiento y de la medición; yf) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. <p>Preguntas de control</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Se tiene establecido los documentos o información que describa los planes y programas de estudios?▪ ¿Estos documentos se encuentran a disposición de todas las personas involucradas en el proceso, como maestros de tiempo parcial y de tiempo completo? ¿Ellos los consultan?▪ ¿Se tienen documentos o información que describa los distintos procesos relacionados con la prestación del servicio educativo, como son, tutorías, asesorías, prácticas, servicio social, titulación, etc.?▪ ¿Se cuenta con documentos de seguimiento a planes y programas de estudio?▪ ¿Se tiene identificado que hacer en caso de que no se cumpla con los planes y programas de estudio?	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **51** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Revisión de los puntos 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5 y 7.6 de la norma.</p> <p>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</p> <p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4)</p> <p>Recordemos la definición de producto:</p> <p><u>Definición ISO 9000:2000 de producto</u></p> <p>Producto: Resultado de un proceso.</p> <p>Nota 1</p> <p>Existen cuatro categorías genéricas de producto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios (por ejemplo, transporte);• Software (por ejemplo, programas de computadora, diccionario);• Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);• Materiales procesados (por ejemplo, lubricante). <p>Nota 2</p> <p>Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);• Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos preparada para devolución de impuestos);• <u>La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimientos).</u> <p>Nota 3</p> <p>El aseguramiento de la calidad esta principalmente enfocado en el producto que se pretende.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **52** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p><i>Para el sector educativo se considera como producto la transmisión de conocimientos, experiencias y desarrollo de habilidades a través del proceso de enseñanza- aprendizaje adoptado por cada institución educativa.</i></p> <p>Así pues, para llevar a cabo la identificación y trazabilidad del producto en el sector educativo, se requiere tener un control del avance en la transmisión de conocimientos, experiencias y desarrollo de las habilidades del alumno a través de todo el proceso de enseñanza aprendizaje, esto se logra asignándole un número de control único e irrepetible, que servirá para dar seguimiento al avance del alumno durante su estancia en la institución.</p> <p>7.5.4 Propiedad del cliente</p> <p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente, mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger, y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.</p> <p>7.5.5 Preservación del producto</p> <p>La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación; manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.</p> <p>La Guía IWA2 “La gestión de la Calidad ISO 9001 orientada a instituciones educativas, dice al respecto lo siguiente:</p> <p>“La organización educativa debería considerar preservar los documentos académicos, tales como programas de estudio, planes de estudio, materiales impresos o electrónicos como libros, notas de cursos, discos magnéticos u ópticos, programas de computadora, archivos, etc. También debería considerarse los suministros para los procesos de educación y/o capacitación; es decir los químicos para laboratorios, productos de vida limitada en almacén para propósitos de enseñanza o trabajos de investigación y desarrollo”</p> <p>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: MTTADISBA

No. Revisión: 00

Fecha de Efectividad: 06 /2007

Hoja: 53 de 77

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1). La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:</p> <ol style="list-style-type: none">Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición razonables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;Ajustarse o reajustarse según sea necesario;Identificarse para poder determinar el estado de calibración;Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; yProtegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. <p><i>Los dispositivos de medición en el proceso educativo son las evaluaciones a los alumnos, estas deben revisarse a intervalos definidos o antes de ser utilizadas, para verificar que vayan de acuerdo con el programa de estudios establecido y midan los objetivos de aprendizaje planteados en cada caso.</i></p> <p>Revisión del punto 8 de la norma. (Medición, análisis y mejora)</p> <p>El punto 8 de la norma se concentra en establecer los procesos de mejora dentro de la organización y comprende los siguientes elementos:</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <ol style="list-style-type: none">Demstrar la conformidad del producto.Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad; yMejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. <p>Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **54** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>8.2 Seguimiento y medición</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p> <p>Definición ISO 9000:2000</p> <p><u>Satisfacción del cliente</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.<ul style="list-style-type: none">○ Las quejas de los clientes, son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de la misma, no implica necesariamente, una elevada satisfacción del cliente. <p>Auditorías de servicio</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Definición:<ul style="list-style-type: none">○ Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas por la organización y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.▪ Una encuesta de medición de la satisfacción del cliente puede proporcionar datos muy precisos sobre el nivel de satisfacción de éste y resaltar las áreas en las que los clientes están menos contentos, pero no pueden resolver los problemas, mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de ellos.▪ <u>Si un programa de auditorías de servicio fracasa, rara vez se debe a problemas de información, más bien se debe a la incapacidad de la organización a convertir dicha información en acciones eficaces.</u>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **55** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>8.2.2 Auditoría Interna</p> <p>“La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Es conforme con las disposiciones planeadas con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización; y○ Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. <p>Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Deben definirse en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.(véase 4.2.4)</p> <p>La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2)”</p> <p>Las auditorías como cualquier proceso, necesitan ser planificadas y manejadas de manera que se puedan llevar a cabo eficiente y efectivamente.</p> <p>Se recomienda que la alta dirección designe a una persona responsable para que se haga cargo del desarrollo y seguimiento de este proceso, a esta persona comúnmente le llamamos auditor líder del proceso,</p> <p><u>Selección de los auditores</u></p> <p>Las instituciones de manera creciente, están adoptando un enfoque en el cual las auditorías las efectúan personas seleccionadas de todas las áreas o departamentos. Esto puede tener beneficios directos e indirectos que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aumento en el nivel de concientización y entendimientos de cómo trabaja la institución.▪ Fomento de las buenas ideas y soluciones a problemas comunes.▪ Reducción de la tendencia de visualizar al auditor como un “policía”.▪ Aceptación de las auditorías como un proceso de ayuda y apoyo.	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **56** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>El responsable del programa de auditorías en conjunto con la dirección y el comité de calidad seleccionan el equipo auditor basándose en el objetivo, alcance y criterio de la misma. De este modo se asegura que el mismo tenga las habilidades apropiadas, entrenamiento y experiencia en auditoría necesarias para realizar un trabajo efectivo.</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>“La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse la conformidad del producto”.</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p> <p>“La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Deben mantenerse evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la (s) persona (s) que autoriza (n) la liberación del producto (véase 4.2.4). La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1) a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.”</p> <p>8.3 Control del producto no conforme</p> <p>“La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. La organización debe tratar los productos no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;▪ autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y▪ tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. <p>Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **57** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación, para demostrar su conformidad con los requisitos. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.</p> <p><i>En otras palabras:</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ La Institución debe identificar el servicio no conforme midiendo el desempeño del alumno, así como también midiendo el grado de avance de los planes y programas de estudio en cada una de las materias como indicador de una posible deficiencia del proceso enseñanza-aprendizaje. <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>“La organización debe determinar, recopilar y analizar datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar en dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquiera de otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none">a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1),b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, yd) Los proveedores. <p>8.5.1 Mejora continua</p> <p>“La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección”</p> <p>8.5.2 Acción correctiva</p> <p>“La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

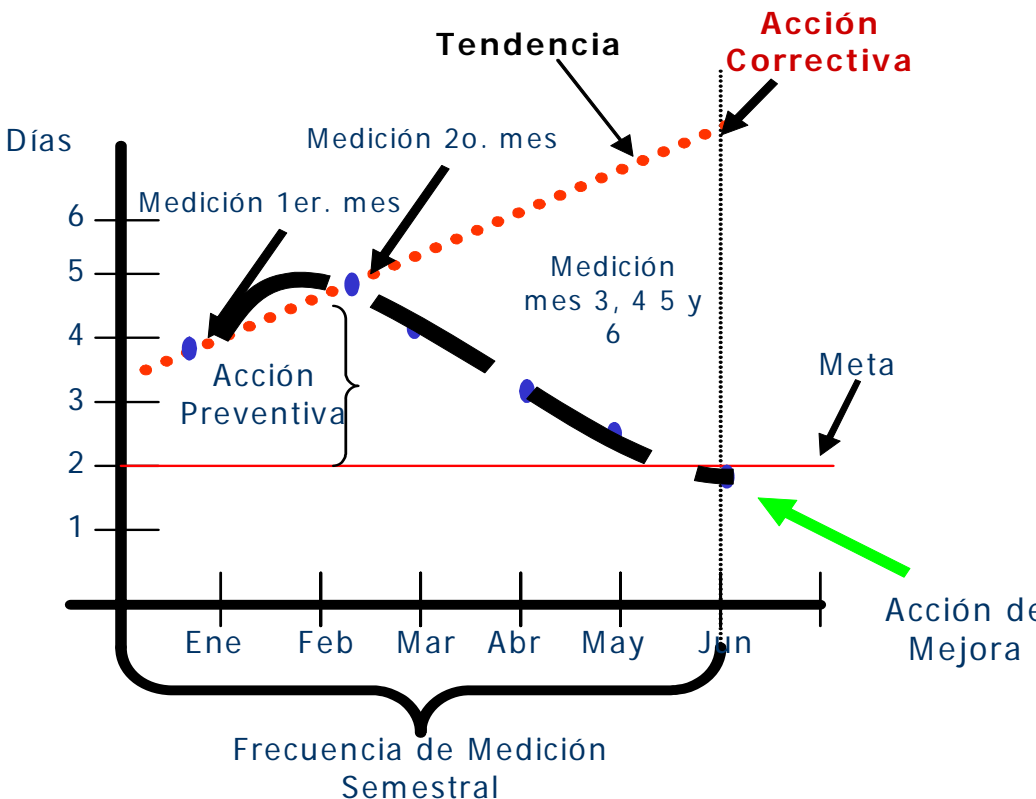
Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **58** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),b) determinar las causas de las no conformidades;c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;d) determinar e implementar las acciones necesarias;e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); yf) revisar las acciones correctivas tomadas. <p>8.5.3 Acción preventiva</p> <p>“La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;c) determinar e implementar las acciones necesarias;d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); ye) revisar las acciones preventivas tomadas. <p>¿Qué son las acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora?</p> <p><u>No conformidad</u> de acuerdo a la norma ISO 9000:2000 es el incumplimiento de un requisito ya sea de la norma misma o bien de un procedimiento documentado o del manual de calidad de la institución.</p> <p><u>Una corrección</u> es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva, sin embargo no debe confundirse con esta, ya que la corrección solo corrige el problema que se presenta, más no elimina la causa raíz del mismo.</p> <p><u>Acción correctiva</u> es una acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad ya detectada, u otra situación indeseable que ya se ha presentado. Puede haber más de una causa para una no conformidad que se ha presentado</p> <p><u>Acción preventiva</u>, es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial o una situación potencialmente indeseable, es decir, que todavía no se presenta pero que si seguimos haciendo lo mismo que se ha estado realizando y no se toman cartas en el asunto, se presentaría una no conformidad</p> <p>La acción correctiva se toma para prevenir que algo que ha sucedido vuelva a presentarse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda o pueda llegar a suceder.</p>	

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Por otro lado, la <u>acción de mejora</u> se lleva cabo para mejorar alguna actividad o proceso. Aún y cuando se estén haciendo adecuadamente las cosas, siempre existe una manera para mejorar.</p>  <p>En esta gráfica podemos apreciar cómo con un mismo evento se puede presentar la ocasión de llevar a cabo una acción correctiva, una acción preventiva o bien una acción de mejora.</p>	



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **60** de **77**

Temas relacionados con el diseño del SGC	Notas del participante
<p>Supongamos que existe un indicador dentro de la institución que cada seis meses se revisa (por ejemplo el índice de reprobación de los alumnos) y que se llevan a cabo mediciones mensuales para monitorear el proceso. Cuando se llevan a cabo las revisiones de los dos primeros meses, se puede apreciar que la tendencia es a incrementarse dicho índice o indicador y si sigue por ese camino, al cabo de seis meses eso se convierte en una no conformidad; por lo tanto, antes de que esto suceda, se propone hacer una acción preventiva, después de esos dos meses, para identificar la causa raíz del problema potencial y evitar que se presente al final del periodo de seis meses.</p> <p>Por otro lado, si no se hiciera algo al respecto, y dada la tendencia que se tiene de la medición, eso significaría que al cabo de seis meses estaríamos muy, pero muy alejados de la meta, por lo que se requiere hacer al terminar el semestre es realizar una acción correctiva para eliminar la causa raíz del problema y evitar que eso vuelva a ocurrir.</p> <p>En cuanto a la acción de mejora, esta se puede realizar, cuando se ha cumplido con la meta establecida, pero se busca la manera de mejorar.</p>	





Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **61** de **77**

TAREAS A RESOLVER ANTES DEL INICIO DEL TALLER

- Lugar y Fecha _____
- Nombre completo del participante: _____
- Institución _____

Instrucciones:

- a. Leer el documento de la norma ISO 9001:2000 (Cada participante deberá presentarse al taller con este documento, de lo contrario no podrá participar adecuadamente en el mismo.)
- b. Conteste las siguientes preguntas.

1. De acuerdo con lo aquí descrito ¿Cuál podría ser el alcance del SGC de su institución?

2. ¿Qué es lo que se recomienda documentar?

3. ¿A qué debe ayudar o en que puede ayudar la documentación de los procesos?

4. ¿Qué son los documentos de referencia?

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **62** de **77**

5. ¿Quién debe documentar?

6. ¿Para qué sirve tener un registro del historial de los cambios?

7. ¿Qué es un registro?

8. Describa lo que desde su punto de vista pueden ser dos objetivos de la calidad, y sus indicadores de medición para la institución:

9. ¿Para qué sirven las juntas de la revisión por la dirección?



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **63** de **77**

10. ¿Cómo se determina actualmente las necesidades de recursos en cada una de las áreas de la institución?

11. ¿Se revisa con periodicidad el estado de la infraestructura de la institución, incluyendo las aulas, mobiliario, equipo de computo y laboratorios?

12. ¿Por qué es importante una auditoría?

13. ¿Qué diferencia hay entre una corrección y una acción correctiva?

14. ¿Qué diferencia hay entre una acción correctiva y una acción preventiva?



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **64** de **77**

Instrucciones: Señale con una V a las aseveraciones que considere son verdaderas y con una F aquellas que considere que son falsas.

1. La manera más eficaz para que la dirección se asegure de que los procesos y procedimientos documentados han sido implementados y están funcionando de manera adecuada, es a través de las juntas de revisión por la dirección _____
2. Se debe hacer una minuta de las juntas de revisión por la dirección que sirva como evidencia de que se llevó a cabo la misma _____
3. Los recursos a los que se refiere la norma pueden ser: personas, infraestructuras, ambiente de trabajo, información, proveedores y aliados de negocios, recursos naturales y recursos financieros. _____
4. Se deben de mantener archivados los registros de todo el personal en cuanto a educación, cursos de capacitación o formación, habilidades y experiencia. _____
5. Se debe de contar con un programa de mantenimiento a infraestructura dentro del SGC _____
6. La institución debe de llevar a cabo encuestas de ambiente de trabajo una vez al año entre todos los maestros _____
7. El plan de la calidad es un documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, a un proyecto, proceso, producto o contrato específico dentro de la institución _____
8. El proceso de inscripciones y reinscripciones apoya en la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto _____
9. A la hora de la inscripción de los alumnos, debe de existir un documento en donde el alumno firme y acepte estar de acuerdo con la asignación de materias y horarios que se le están dando _____
10. Se debe de tener un buzón de sugerencias en la institución para cumplir con el proceso de comunicación con el cliente _____
11. Para tener un plan de diseño y desarrollo, es necesario que la institución este facultada para realizar cambios y /o diseñar los planes y programas de estudios _____
12. La revisión, verificación y validación del diseño son parte importante a realizar dentro del proceso de diseño y desarrollo _____
13. Se deben tener registros que evidencien la selección y evaluación de los proveedores de la institución que proveen de productos que afectan a la calidad _____
14. Dentro de los documentos que se recomienda tener controlados están: los planes y programas de estudios, los reportes de avance de materias, los procesos de titulación, etc. _____

ICA Consultores América S. C.

Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260

Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **65** de **77**

15. Se debe de tener un procedimiento de identificación y trazabilidad _____
16. Para llevar a cabo la medición de la satisfacción del cliente, se recomienda realizar una serie de encuestas en donde se mida la importancia y el desempeño de las áreas donde se tiene contacto con el alumno _____
17. Se debe de tener un procedimiento documentado de auditorías internas _____
18. Para dar seguimiento y medir los procesos de la institución se utilizan indicadores de medición de los procesos _____
19. Para llevar a cabo el seguimiento y la medición del producto en las instituciones educativas se realizan las evaluaciones a los alumnos y las revisiones al seguimiento de planes y programas de estudio _____
20. Un producto no conforme puede llegar a ser un alumno que repruebe una unidad en el semestre _____
21. Se debe tener bien definido y establecido un procedimiento de control del producto no conforme _____
22. El análisis de los datos se ve toda la información relacionada con el proceso de enseñanza aprendizaje _____
23. Para llevar a cabo el análisis de datos se requiere proporcionar información sobre: La satisfacción del cliente, La conformidad con los requisitos del producto, Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y Los proveedores. _____
24. Se debe tener documentado un procedimiento de acciones correctivas y preventivas _____
25. La diferencia entre una acción correctiva y una acción preventiva es que en la primera se corrige la situación y en la segunda se hace un plan para que no vuelva a ocurrir lo mismo. _____



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **66** de **77**

3. DOCUMENTOS ANEXOS

- A. Expectativas del taller
- B. Autodiagnóstico de la institución
- C. La norma ISO 9001:2000



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **67** de **77**

A. Expectativas del taller

Ahora que ya conoció en forma general el contenido y las condiciones del taller, en esta sección deberá anotar las expectativas que tiene del mismo, y deberá llevar dichas anotaciones al inicio del taller, para que sean discutidas con el resto del grupo.





Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **68** de **77**

B. Autodiagnóstico del Sistema de Gestión de la calidad con respecto a la norma ISO 9001:2000

INSTRUCCIONES: Marque con una ✓ los documentos con los que actualmente cuenta su institución, en las columnas correspondientes de acuerdo al estado en que se encuentran (Establecido, Documentado, Implementado o Mantenido). En caso de no tenerlo, señálelo en la columna "No".

NOTA IMPORTANTE: Todos los documentos que ya posea dentro de su área o departamento deberá llevarlos al taller para revisión y apoyo al diseño del resto de la documentación del SGC.

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Manual de la calidad					X	
Mapeo de procesos					X	
Descripción del alcance del sistema					X	
Exclusiones permitidas					X	
Lista de los procedimientos requeridos por la norma (6) y los declarados como necesarios por la institución					X	
Lista de los Registros de la calidad utilizados en el sistema (21)					X	
Procedimiento /instructivo para elaborar documentos						X
Procedimiento de control de documentos					X	
La firma de aprobación en el procedimiento					X	
Registro de revisión de los cambios					X	
Lista maestra de los documentos					X	
Lista de distribución de los documentos					X	
Códigos de identificación de los documentos					X	
Lista maestra de documentos externos y su lista de distribución					X	
Procedimiento aprobado de control de los registros					X	
Formularios (formatos) completados					X	
Lista de formularios (Formatos)					X	
Política de la calidad documentada					X	
Objetivos de la calidad documentados					X	

ICA Consultores América S. C.
 Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
 Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **69** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Registros de capacitación del personal relacionados con la política de la calidad					X	
Presupuesto						X
Registros de las boletas de inscripción firmadas por el alumno **						X
Curso de inducción y difusión al alumno de nuevo ingreso **						X
Encuestas de medición de la satisfacción del cliente **						X
Los objetivos de la calidad no deben contradecir o ser inconsistentes con la Política de la calidad					X	
Plan de la calidad o bien plan de control del sistema **						X
Reuniones de planificación/ agendas y/o minutas **						X
Presupuestos generales **						X
Organigrama						X
Descripciones de cargos						X
Memorando de nombramiento del Representante de la dirección dirigido a toda la organización y emitido por la alta dirección						X
Mecanismos para memorandos internos						X
Boletines informativos						X
Tableros de avisos y carteleras						X
Horarios de las reuniones de las revisiones por la dirección						X
Agendas						X
Minutas de las reuniones de revisión por la dirección					X	
Lista de asistencia						X
Una agenda o un documento equivalente preparado para cumplir con los puntos listados en la sesión 5.6.2						X
Minutas de la revisión por la dirección o un documento equivalente para registrar los puntos listados en la sección 5.6.3					X	
Programa de asignación de recursos						X
Descripciones de cargos u calificación						X
Especificaciones						X
Currículo /solicitudes de empleo						X

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



**Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo**

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **70** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Procedimientos de selección						X
Procedimiento de evaluación al personal						X
Y evidencia de su competencia						X
Registros de capacitación						X
Exámenes o revisión del desempeño después de haberse efectuado la capacitación						X
Perfiles de cargos,						X
Programas de capacitación						X
Expedientes de todo el personal, currículo, registros de capacitación						X
Plan /programa de mantenimiento para las instalaciones, equipos para el proceso, tanto hardware como software						X
Encuesta de ambiente laboral o clima organizacional.						X
Planes de la calidad						X
Procedimiento de inscripciones						X
Boletas de inscripciones					X	
Planes y programas de estudio					X	
Programas de inducción para alumnos de nuevo ingreso						X
Boletas de promoción de la institución						
Evidencia del proceso de inscripciones						X
Asignación de aulas horarios de clases						X
Asignación de maestros						X
catálogos, sitios en página web, boletines informativos, etc.						X
Procedimiento de atención y seguimiento a quejas de los alumnos						X
Planes de diseño de programas de estudio /procedimientos					X	
Reuniones de planificación de diseño/ agendas						X
Procedimientos de Diseño						X
Detección de necesidades del alumno /perfil deseado del egresado						X
Información de la sociedad y las empresas						X
Registro de la revisión de elementos de entrada de diseño					X	

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



**Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo**

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **71** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Programas retículas						X
Especificaciones						X
Documentos de la revisión del diseño de los planes de estudio					X	X
Agendas /minutas						X
Listas de asistencia						X
Registros de inspección y revisión de los prototipos de los planes y programas de estudio					X	
Registros de validación de los planes y programas					X	
Registros de aprobación de los cambios del diseño					X	
Lista de proveedores aprobados de bienes y servicios /registros					X	
Lista de maestros de tiempo parcial					X	
Directorio de empresas					X	
Criterios de Selección y evaluación de proveedores de bienes y servicios						X
Criterios de Selección y evaluación de maestros de tiempo parcial						X
Criterios de Selección y evaluación de empresas para servicio social, vinculación, residencias, practicas, visitas, etc.						X
Requisiciones de compra					X	
Órdenes de compra					X	
Procedimiento de contratación a docentes						X
Procedimiento de contratación o acuerdos con empresas						X
Procedimiento de Compras de bienes y servicios						X
Criterios de inspección /revisión de productos / servicios						X
Especificaciones de los planes y programas de estudio, curriculas, etc,						X
Seguimiento programas de estudio						X
Control de avance de programas de estudio						X
Lista de salones y asignación de maestros, materias, grupos, horarios, etc,						X
Programación del curso y avance programático						X
Acta de calificaciones.						X

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **72** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Reporte final del semestre.						X
Proyectos individuales del docente.						X
Constancia de liberación de actividades de docente.						X
Procedimiento de programación semestral						X
Formato de asignación de carga académica						X
Formato de dosificación de programa						X
Formato de horario de grupo						X
Formato de horario individual de docente						X
Procedimiento de seguimiento a planes y programas de estudio						X
Formato de avance de programa						X
Formato de evaluaciones						X
Formato de acuse de recibo						X
Ejemplo de retícula de una carrera						X
Procedimiento de asesorías						X
Manual de asesorías						X
Formato de ficha de asesoría académica						X
Formato de informe de asesores						X
Procedimiento de tutorías						X
Manual de tutorías						X
Formato de asignación de alumnos a tutorías						X
Formato de ficha de atención a tutorías						X
Formato de ficha de identificación						X
Formato de seguimiento a tutorías						X
Procedimiento de visitas a empresas						X
Formato de programa anual de visitas						X
Formato de programa anual autorizado						X
Formato de visitas a empresas						X
Formato de informe de visitas a empresas						X
Procedimiento de servicio social						X



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **73** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Manual de servicio social						X
Formato de solicitud de servicio social						X
Formato de asignación de servicio social						X
Formato de carta de aceptación						X
Formato de carta de presentación						X
Formato de presentación del proyecto						X
Formato de reporte mensual						X
Formato de constancia de terminación						X
Formato de constancia de liberación						X
Procedimiento de residencias profesionales						X
Manual de residencias profesionales						X
Formato de carta de asignación de proyecto						X
Formato de reporte mensual						X
Formato de constancia de avance de carrera						X
Formato de evaluación por el maestro asesor						X
Formato de presentación del proyecto						X
Formato de acta de calificaciones						X
Formato de evaluación de la empresa						X
Formato de constancia de liberación						X
Formato de constancia de terminación						X
Formato de cancelación						X
Procedimiento de titulación						X
Formato de solicitud de titulación						X
Formato de alternativas para titulación						X
Formato de autorización del tema						X
Formato de acto de solicitud de recepción profesional						X
Formato de revisión de trabajo de titulación						X
Formato de recibo de documentación						X
Formato de existencia de documentos						X

ICA Consultores América S. C.
Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260
Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **74** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Formato de entrega de documentos al alumno						X
Formato de donación al centro de información						X
Formato de otras donaciones						X
Formato de constancia de no adeudo						X
Formato de acto de recepción profesional						X
Constancia de exención de examen profesional						X
Acta de examen profesional						X
Formato de nombramiento						X
Formato de invitación						X
Formato de voto aprobatorio						X
Procedimiento de seguimiento a egresados						X
Formato de cuestionario a egresados						X
Reglamento de actividades extraescolares						X
Reglamento de laboratorio de química						X
Reglamento de medios audiovisuales						X
Reglamento de taller de ingeniería mecánica						X
Reglamento del centro de computo						X
Reglamento de laboratorio de idiomas						X
Reglamento de sección académica						X
Reglamento de sección general						X
Número de Control de alumnos					X	
Kárdex de alumnos					X	
Procedimiento para Inscripción de Alumnos						X
Procedimiento para la Reinscripción de Alumnos						X
Registros de que se tienen expedientes con documentos de los alumnos						X
Registro de notificación al cliente en caso de daño, deterioro o pérdida					X	
Registros de condiciones de almacenaje (temperatura, humedad, etc) de los materiales y herramientas , sftware,etc. usados para el propósito del proceso de enseñanza aprendizaje						X

ICA Consultores América S. C.

Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260

Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25



**Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo**

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **75** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
Lista de especificaciones los objetivos de aprendizaje y la correspondiente forma de evaluación a los alumnos						X
Estándares de calibración de las evaluaciones a los alumnos						X
Registros de la calibración de los exámenes					X	
Agenda o reuniones de planificación de la mejora continua						X
Procedimiento: Auditorías de Servicio						X
Resultados de la auditoria de servicio						X
Acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las auditorías de servicio						X
metodología/ registros del seguimiento de la satisfacción del cliente						X
Procedimiento para Auditorias internas de calidad.					X	
Criterios de calificación de auditores					X	
Programa de auditoria.					X	
Aviso de Auditoría interna						X
Plan de auditoria					X	
Lista de Verificación (guía de auditoría)						X
Informe de auditoria					X	
Procedimiento de seguimiento a procesos						X
Registro de indicadores de medición						X
Objetivos de la calidad e indicadores						X
Otros indicadores posibles						X
manual de evaluación del alumno						X
Técnicas de evaluación						X
Criterios de evaluaciones						X
Registros de evaluación						X
Listas de calificaciones						X
Procedimiento de control de producto no conforme					X	
Control de alumnos reprobados					X	
Registros de evaluaciones de alumnos reprobados					X	
Datos sobre satisfacción del cliente						X



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **76** de **77**

Nombre del documento	¿Se tiene actualmente en la institución?				El documento con respecto a la norma	
	No	Si			Obligatorio	Sugerido
		Establecido	Documentado	Implementado		
monitoreo de seguimiento a planes y programas de estudio						X
Datos sobre comportamiento de los proveedores (maestros externos y otros proveedores)						X
Criterios de análisis de datos						X
Planes de calidad (planes de control)						X
Actividades de mejora en los procesos o el SGC						X
Procedimiento de acciones correctivas y preventivas					X	
Registro de solicitud de acciones correctivas y preventivas					X	
Lista maestra de seguimiento a la implantación de las acciones correctivas y preventivas					X	

Nota 2: Los documentos anotados como sugeridos para cumplir con lo definido en la norma, pueden variar, pero en caso de no tener esos documentos, se debe poseer evidencia de cumplimiento de la norma por otros medios.



Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000
para el Colegio de Bachilleres de Quintana Roo

MATERIAL DEL PARTICIPANTE (sesión precurso)

Código: **MTTADISBA**

No. Revisión: **00**

Fecha de Efectividad: **06 /2007**

Hoja: **77** de **77**

C. La norma ISO 9001:2000

Lea con detenimiento el documento completo que se le presenta a continuación, ya que al inicio del taller se aplicará una evaluación de entrada, basados este documentos, así como el resto de lo descrito en esta sesión precurso.

ICA Consultores América S. C.

Batallón de San Patricio No. 109 Sur, Col. Valle Oriente, Edificio Torre CNCI, Garza García, Nuevo León C.P. 66260

Teléfonos. 01 800 503 9347, (81)83 27 95 50 y (81) 50 00 92 25
