



Universidad
de Guanajuato

INDUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Inducción a ISO 9001:2008

Universidad de Guanajuato



Objetivo del curso

Conocer las bases teóricas de la norma ISO 9001: 2008, para aplicarla en esta institución



Introducción



¿Qué es un SGC?

- SGC = Sistema de gestión de calidad
Sistema es un conjunto de elementos tales como personas, procedimientos, recursos y tareas que interactúan entre sí para buscar un fin común. Ese fin común en los sistemas ISO es la MEJORA CONTINUA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.



¿De dónde nace la necesidad de este curso?

La Universidad de Guanajuato está certificada bajo la norma ISO 9001:2008 desde el mes de Abril de 2010, en el siguiente alcance:

“Servicios, apoyos y estímulos a alumnos y personal académico; y servicios administrativos”.

Los procesos de las Dependencias administrativas de Rectoría General y los Campus están incluidos en dicho alcance, por lo tanto, todo el personal involucrado en los procedimientos debe conocer las bases mínimas requeridas para trabajar dentro de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y en este caso en SE SUITE.



Etapas de la certificación

- En el mes de abril de 2005 empezó el trabajo conjunto de las Dependencias Administrativas de la Universidad de Guanajuato para lograr la certificación en la norma ISO 9001:2000. El proyecto se dividió en 2 etapas:
- **Primera etapa:** certificación de 72 procedimientos.
- **Segunda etapa:** ampliación de 19 procedimientos de la primera etapa (algunos de ellos se fusionaron para quedar un total de 62), e inclusión de 49 nuevos procedimientos bajo un enfoque de procesos estratégicos, clave y de soporte dando 111 procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Actualmente se ha certificado otro procedimiento para el establecimiento, seguimiento y evaluación de metas (PR-CIN-04), lo que nos da un total de **112 procedimientos certificados**.



Cientes contemplados en el SGC

Los clientes o partes interesadas a quienes se atiende por medio de los procesos clave son los **alumnos y personal académico.**



¿Qué significa “ISO”?

- ISO proviene del vocablo griego “ISOS” que significa “IGUAL”, indicando su espíritu normativo de ESTANDARIZAR las formas de hacer las cosas, para reducir sistemáticamente la variabilidad, la cual es considerada el principal enemigo de la CALIDAD.
- De igual forma, ISO son las iniciales de la Organización Internacional para la Estandarización.



ORIGEN

- La norma ISO 9000 fue creada por la prestigiosa **Organización Internacional de Estandarización**, con base en Ginebra, Suiza.
- Esta organización es una federación que cuenta con más de 110 diferentes esquemas de estándares.



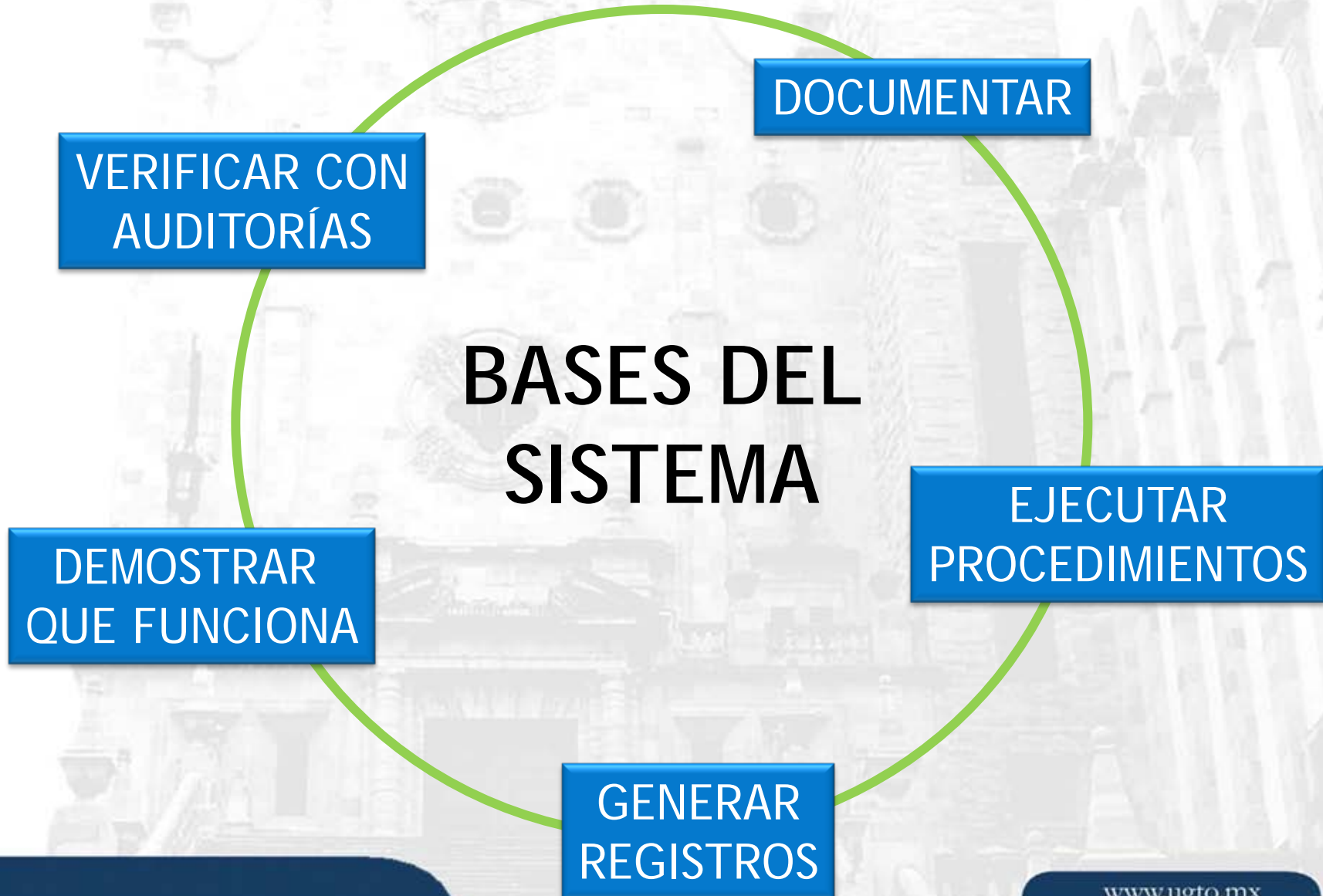
Conjunto de normas ISO 9000:2000

- ISO 9000 Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001- Requisitos del SGC (Certificable)
- ISO 9004 – Recomendaciones para la mejora del desempeño
- ISO 19011:2002- Auditoría



Principios... ISO 9000:2000

- **1. Enfoque al cliente.**
- **2. Liderazgo.**
- **3. Participación del personal.**
- **4. Enfoque basado en procesos.**
- **5. Enfoque basado en sistemas para la gestión.**
- **6. Mejora continua.**
- **7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.**
- **8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**



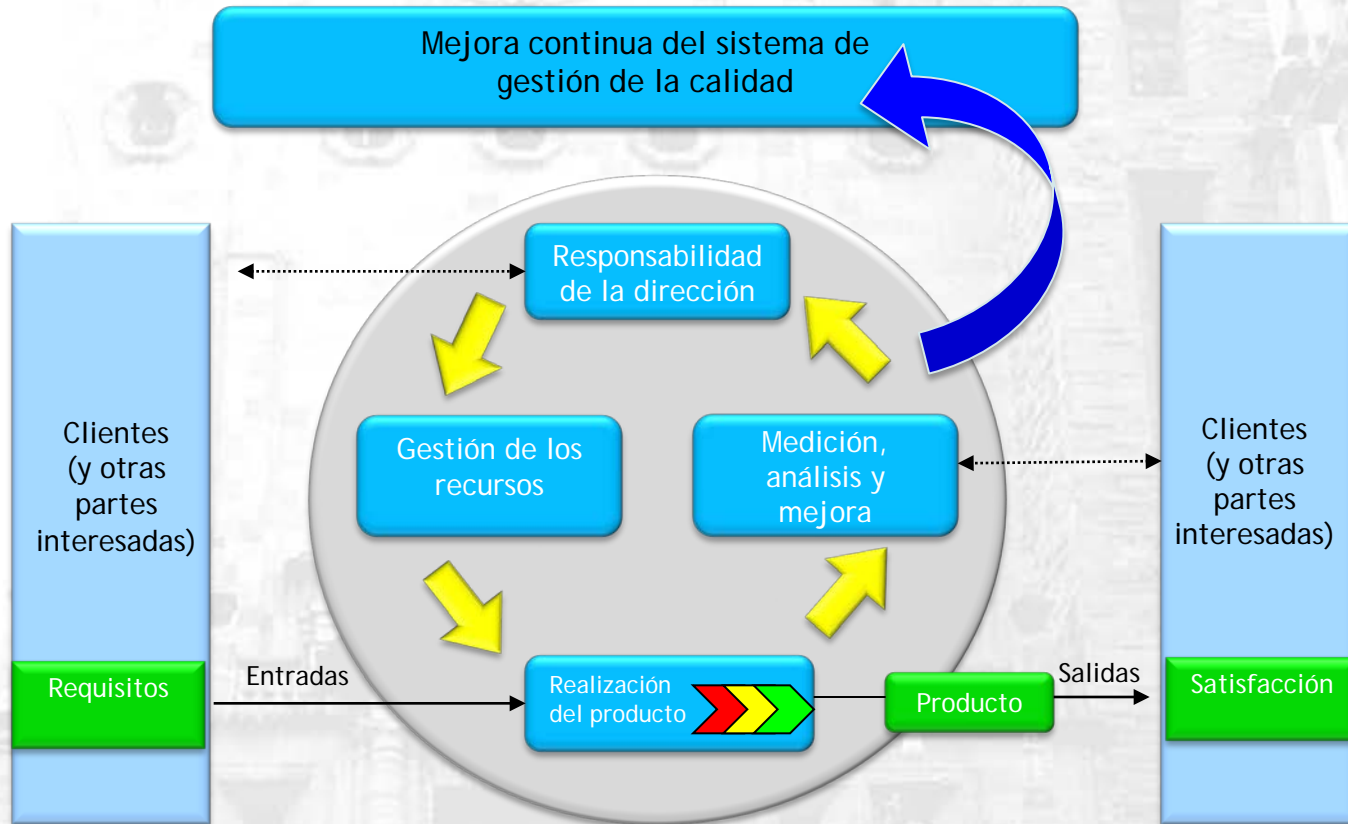


Enfoque De Mejora Continua





Modelo de Gestión de Calidad:





Universidad
de Guanajuato

INDUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Requerimientos de ISO 9001:2000



4.0 Sistema de Gestión de Calidad

- 4.1 Requisitos Generales
 - ALCANCE
 - PROCESOS (MAPEO)
 - SECUENCIA
 - INTERACCIONES
 - INCLUIR PROCESOS SUBCONTRATADOS (EXTERNOS)





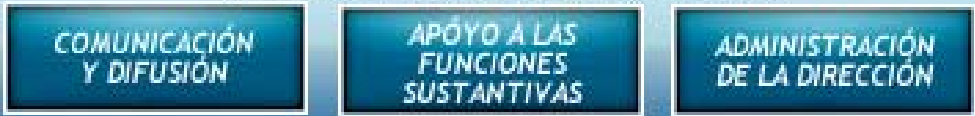
Instrucciones: de clic en unos de los procesos para ver los procedimientos que lo conforman.



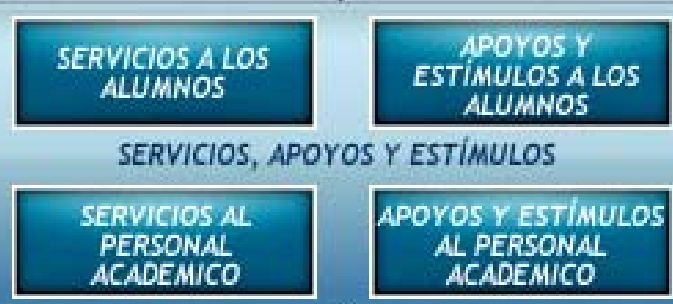
Universidad de Guanajuato
Sistema de Gestión de Calidad
Rectoría General

Procesos Estratégicos

TAREAS EJECUTIVAS DE LA ALTA DIRECCIÓN



Procesos Clave



Procesos Soporte

SOPORTE A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



Simbología: MEGA PROCESO PROCESO



Tipos de procesos

Megaproceso tareas ejecutivas de la Alta Dirección (Procesos Estratégicos)

Conjunto de procesos de importancia decisiva en la Universidad que interactúan persiguiendo un fin común que es la correcta gestión de la alta dirección del sistema. Proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la alta dirección o por otras entidades.

Megaproceso de servicios, apoyos y estímulos (Procesos Clave)

Conjunto de procesos de tipo operativo que interactúan persiguiendo un fin común que es la satisfacción de los clientes primordiales de la Universidad como los son alumnos y profesores, así como la creación de valor para los mismos. Tienen la característica de ser críticos para el éxito de la organización, ya que van alineados con la razón de ser de la misma.

Megaproceso de soporte a las actividades administrativas (Procesos de Soporte)

Conjunto de procesos de tipo administrativo que interactúan persiguiendo un fin común que es el apoyo para el resto de los procesos del sistema. Son esenciales en la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del sistema.

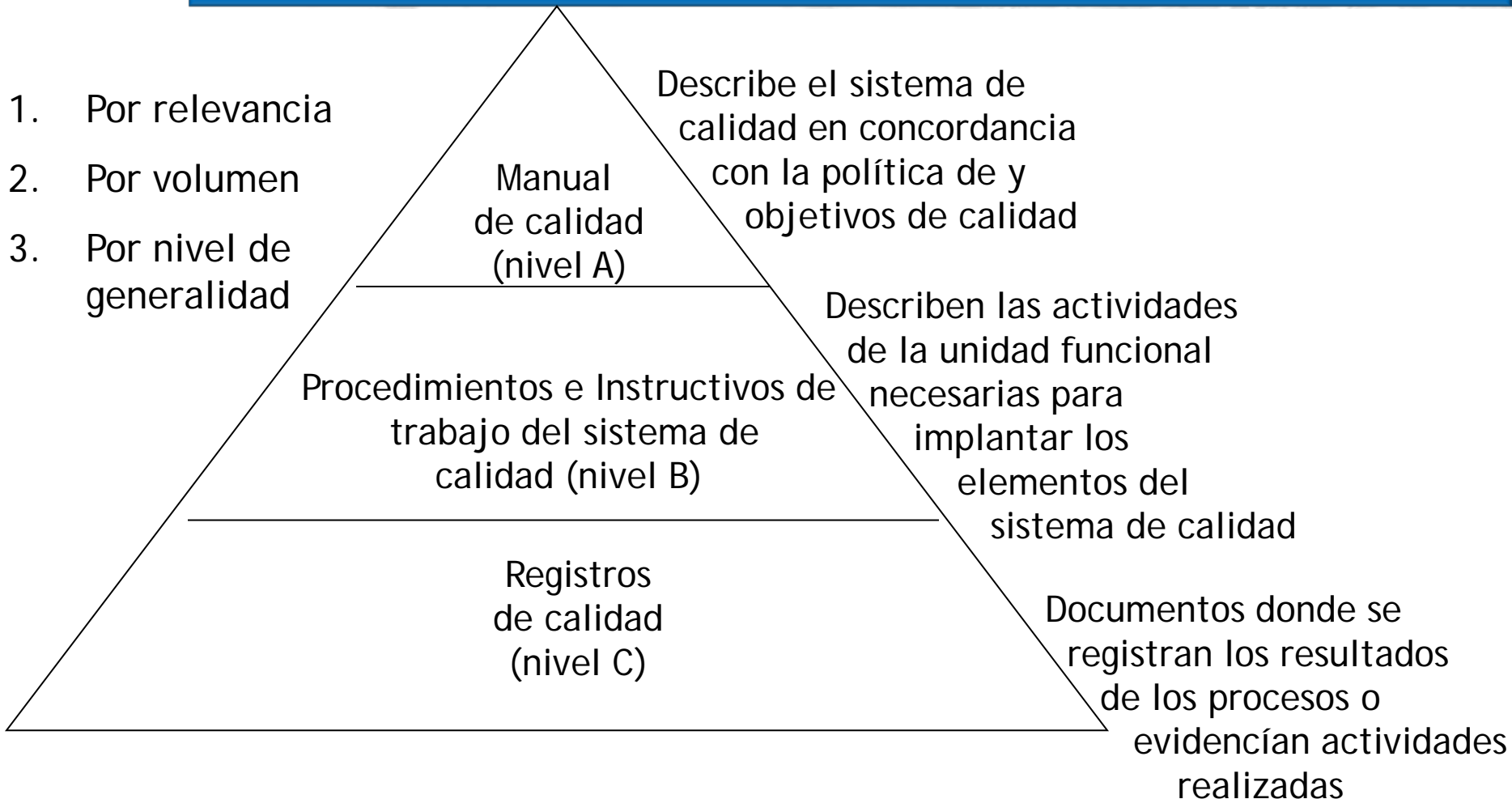


4.0 Sistema de Gestión de Calidad

- 4.2 Requisitos de la documentación
 - Manual de Calidad
 - Procedimiento de Control de Documentos
 - Documentos internos
 - Documentos externos
 - Procedimiento de Control de Registros
 - Listas Maestras de Registros y Documentos Externos
 - **En la UG cumplimos con estos requerimientos a través de SE SUITE Documentos**



DOCUMENTOS USUALMENTE UTILIZADOS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD





5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

La alta dirección del SGC está formada por:
Rector General, Secretaria General y
Secretario Administrativo.

Ellos requieren demostrar:

- 5.1 Compromiso de la Dirección
 - Definir Política y Objetivos de Calidad
 - Dar a conocer los requisitos legales y reglamentarios del cliente
 - Asignar los recursos necesarios
 - Revisiones periódicas al SGC





5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.2 Enfoque al Cliente
 - Identificar las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios
 - Planear la medición de la satisfacción del cliente, que *puede* estar basada en:
 - Conformidad de los requisitos
 - Funcionamiento del producto y/o servicio
 - Entregas de producto y/o servicio
 - Costos





5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.3 Política de Calidad
 - Plantear el compromiso de la dirección para el logro de los objetivos de calidad
 - Involucrar a la alta dirección en la conceptualización de la política de calidad





Política de Calidad UG

Ofrecer servicios administrativos útiles en tiempo y forma a los alumnos y profesores de la Universidad de Guanajuato, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua.



5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.4 Planificación
- 5.4.1 Objetivos de calidad
 - Deben ser congruentes con la Política de Calidad
 - Deben ser medibles
- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
 - Describir las actividades a realizar en el tiempo para lograr los objetivos (cronograma)



Objetivos de Calidad UG

1. Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir sus expectativas, observando el cumplimiento de la misión institucional.
2. Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, a través de la innovación y trabajo en equipo, para crear valor a nuestros clientes.



5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - Crear una Matriz de Responsabilidades
- 5.5.2 Representante de la Dirección
 - Principal responsable del SGC
 - Contacto con el exterior
 - Enlace entre la dirección y los procesos





5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.5 3 Comunicación interna
 - Asegurar que sea eficiente y efectiva
 - En la Universidad contamos con:
 - Página web www.sgc.ugto.mx/se/
 - Buzón de quejas, comentarios y sugerencias
 - Reuniones de equipo directivo
 - Medios de promoción de la UG (Coordinación de Comunicación Social)
- ...entre otros



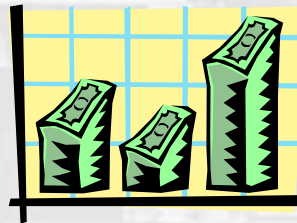
5.0 Responsabilidad de la Alta Dirección

- 5.6 Revisiones por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - Información para la revisión
 - Auditorías
 - Retroalimentación del cliente
 - Status de acciones correctivas/preventivas
 - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, etc.
 - Resultados de la revisión
 - ¿Mejora del Sistema?
 - ¿Satisfacción del cliente?
 - ¿Recursos necesarios?



6.0 Gestión de los recursos

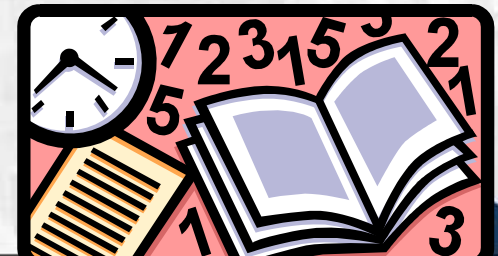
- 6.1 Provisión de recursos
 - ¿Cómo son suministrados los recursos al proceso?
 - Identificar recursos necesarios por área
 - Evidencia de asignación de recursos





6.0 Gestión de los recursos

- 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
- Perfiles de puesto, Detección de Necesidades de desarrollo de competencias.
- Programa de desarrollo de competencias, evidencias de calificación del personal, etc.





6.0 Gestión de los recursos

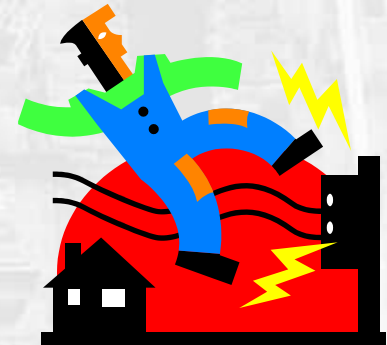
- 6.3 Infraestructura
 - Mantenimiento de edificios, espacios de trabajo
 - Equipos críticos
 - Vehículos, equipos de telecomunicaciones etc.





6.0 Gestión de los recursos

- 6.4 Ambiente de trabajo
En nuestro caso aplica:
 - Riesgos
 - Seguridad de las instalaciones
 - Etc.





7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- **7.1 Planificación de la realización del servicio**
 - Cómo, quién y cuándo se realizan las actividades dentro de cada procedimiento, así como los instructivos de trabajo necesarios para guiar a los involucrados en cada procedimiento a la correcta ejecución del trabajo.



7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- Revisar los requisitos del cliente antes de comprometernos a prestar un servicio.
- Documentos que evidencien la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio.
- Proceso para mantener comunicación con el cliente



7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.3 Diseño y Desarrollo
 - Planificación del diseño y desarrollo
 - Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
 - Resultados del diseño y desarrollo
 - Revisión del diseño y desarrollo
 - Verificación del diseño y desarrollo
 - Validación del diseño y desarrollo
 - Control de cambios del diseño y desarrollo.



7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.4 Compras

- Proceso de adquisición de productos o servicios críticos para nuestra organización
- Tener documentos de compra
- Evaluar y seleccionar proveedores
- Verificar lo que se compra





7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - Descripción del trabajo a realizar
 - Diagramas de flujo
 - Instructivos de trabajo
 - Equipo adecuado
 - Seguimiento y medición (INSPECCIÓN)
 - Liberación, entrega, etc.



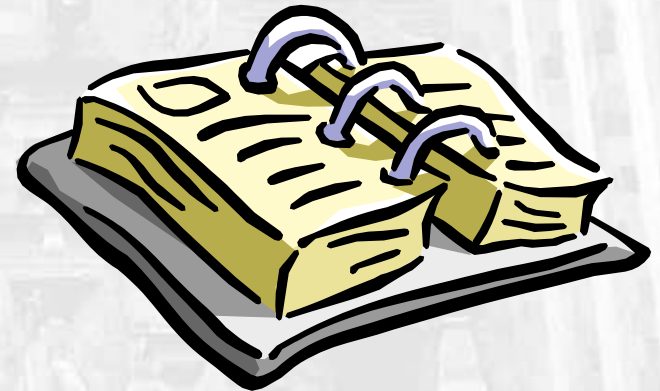
7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio
 - En caso de tener procesos “especiales” (aquellos procesos en los cuales no podemos saber si se hicieron bien o mal, hasta que el producto está en uso)
Este punto no es aplicable en nuestro SGC



7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - Para tener asentado el historial del servicio en las etapas necesarias





7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.5.4 Propiedad del cliente
 - Preservar todo aquello que el cliente nos proporcione para desempeñar nuestros procesos





7.0 Realización del producto /prestación del servicio

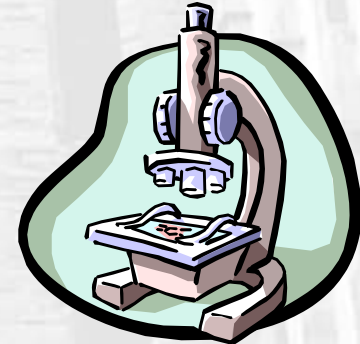
- 7.5.5 Preservación del producto
 - Identificación, embalaje, manipulación, almacenamiento y protección del producto tangible generado durante el proceso y la entrega.





7.0 Realización del producto /prestación del servicio

- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
 - Identificar los instrumentos
 - Calibrarlos
 - Resguardarlos



Este punto sólo es aplicable en nuestro SGC en la Dirección de Archivos y Fondos Históricos y en la Red Médica



8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.1 Generalidades
 - Establecer:
 - Indicadores de desempeño del producto / servicio
 - Indicadores de los procesos
 - Indicadores de conformidad
 - Indicadores de logro de objetivos
 - Satisfacción del cliente



8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - Por medio de encuestas y buzón de quejas, sugerencias y comentarios
 - 8.2.2 Auditoría Interna
 - Auditores calificados
 - Programa de auditorías internas
 - Registros de realización de auditorías
- En la UG lo hacemos a través de Isosystem Audit





8.0 Medición, Análisis y Mejora

– 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Indicadores de eficacia a nivel estratégico y operativo

– 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Planes de control de cada procedimiento



8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.3 Control del Producto /Servicio No Conforme
- De acuerdo al anexo de productos no conformes:
 - Establece funciones responsables
 - Dar un tratamiento especial para prevenir su uso no intencional





8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.4 Análisis de datos
 - Realizar el análisis del resultado de los indicadores operativos y estratégicos. **Para ello utilizamos SE SUITE en la Universidad de Guanajuato**
 - Utilizar diversas herramientas estadísticas:
 - Pareto
 - Diagramas de causa-efecto
 - Gráficos de barra, línea etc.





8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora Continua
 - Definir planes de mejora sobre los puntos críticos del sistema





8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.5 Mejora

- 8.5.2 Acción Correctiva

- Para resolver los problemas “reales”
 - Análisis de causa raíz
 - Su finalidad es “Reparar o Corregir” un problema que ya se presentó

En la UG lo hacemos a través de SE SUITE





8.0 Medición, Análisis y Mejora

- 8.5 Mejora

- 8.5.3 Acción Preventiva

- Para resolver los problemas “potenciales”
 - Análisis de causa raíz
 - Su finalidad es “Prever” la ocurrencia de algún problema

En la UG lo hacemos a través de SE SUITE



**¡Gracias por su
atención!**