



Sistema de Gestión de Calidad CIMET: Una oportunidad de evaluación y mejora de los procesos (Certificación ISO 9001:2008 CIMET)

María Claudia Recabarren Raby – Virginia Montaña Vásquez
13 de noviembre de 2015





CIMET Antes del SGC...



INRI
2004 - 2007



Rotación de Personal



Información disgregada



Información Incompleta



Problemas de Comunicación



Evaluación permanente sin análisis

A hand is shown from the bottom left, holding a glowing, translucent globe. The globe is bright and appears to be emitting light, set against a background of a cloudy sky. The hand is dark, and the globe is the central focus of the image.

MECESUP₂

**Proyecto
UCN0710**

Algunas Definiciones...



Calidad

- Conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en la satisfacción de las necesidades y expectativas del “Cliente” y el cumplimiento de las especificaciones con la que fue diseñado

Mejora Continua

- El concepto de calidad a evolucionado a la mejora continua, que consiste en la búsqueda de mejores métodos de trabajo y procesos, a partir de la constante evaluación de éstos.

En un sistema de gestión de calidad, la evaluación tiene su sentido en la mejora continua

Etapa de Diseño SGC CIMET

Determinación
del alcance del
sistema

Desarrollo de
política de
calidad

Identificación y
secuencia de los
procesos

Generación
Documentos

Definición Plan
de
Implementación

Aprendizaje – Mejora de Procesos – Toma de decisiones

Determinación del alcance del sistema

Desarrollo de política de calidad

Identificación y secuencia de los procesos

Generación Documentos

Definición Plan de Implementación

Determinación del alcance del sistema

Servicios de Diseño de Innovación Curricular

Servicio de Desarrollo Docente

Asesorías de innovación en Aula

Asesoría Soporte Técnico-Pedagógico Plataforma Educ@

Etapa de Diseño SGC CIMET

Determinación del alcance del sistema

Desarrollo de política de calidad

Identificación y secuencia de los procesos

Generación Documentos

Definición Plan de Implementación

Desarrollo de política de calidad

Alineación PE – UCN

Respeto por el contexto y cultura organizacional

Construcción del en base a la experiencia

Satisfacción de las necesidades y expectativas

Respuesta y adaptación a los cambios que afectan al ámbito educativo

Etapa de Diseño SGC CIMET

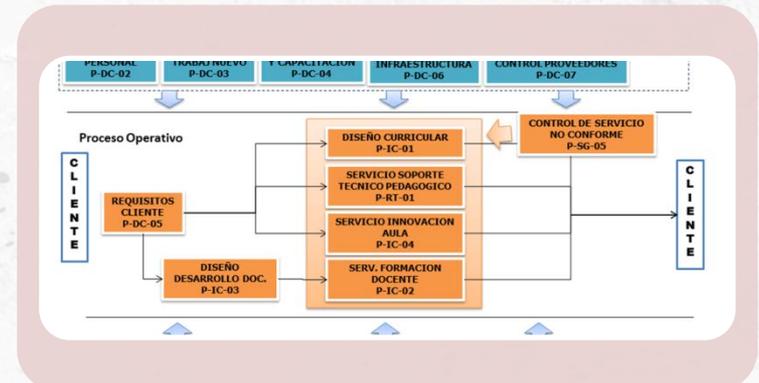
Determinación del alcance del sistema

Desarrollo de política de calidad

Identificación y secuencia de los procesos

Generación Documentos

Definición Plan de Implementación



Identificación y secuencia de los procesos

- Procesos de Apoyo
- Procesos de Gestión
- Procesos Operativos

Etapa de Diseño SGC CIMET

Determinación del alcance del sistema

Desarrollo de política de calidad

Identificación y secuencia de los procesos

Generación Documentos

Definición Plan de Implementación



Generación Documentos

- Manual de Calidad
- Manual de Procedimientos
- Instructivos, Formatos, Registros

Etapa de Diseño SGC CIMET

Determinación del alcance del sistema

Desarrollo de política de calidad

Identificación y secuencia de los procesos

Generación Documentos

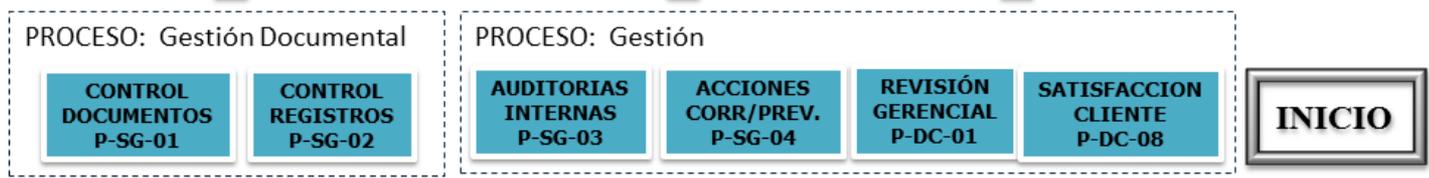
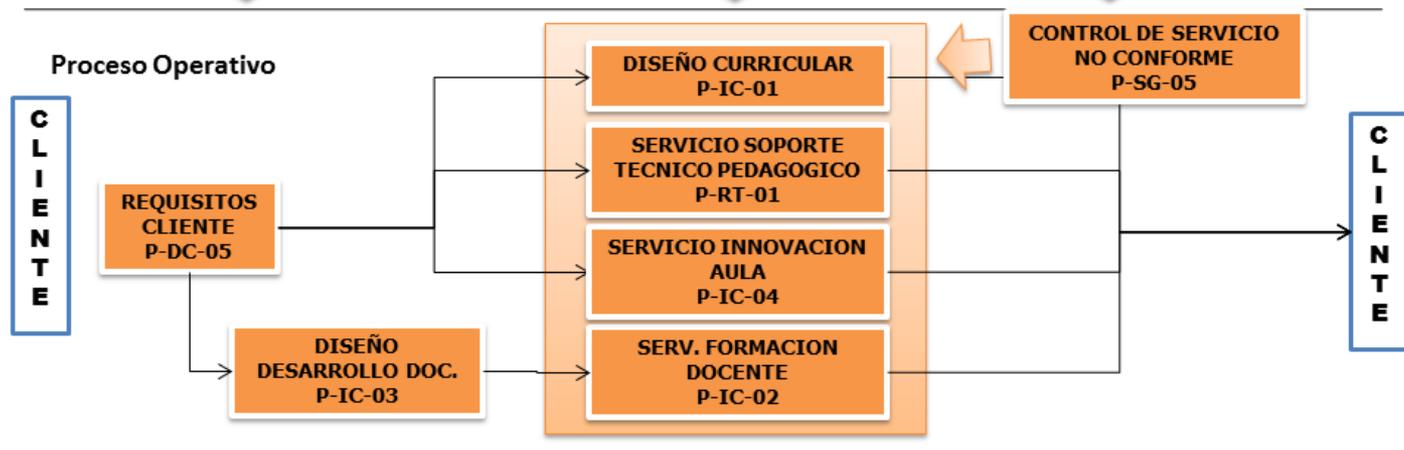
Definición Plan de Implementación



Definición Plan de Implementación

- Selección Sistema de almacenamiento
- Capacitación personal
- Seguimiento / Auditorias Internas

Mapa de Procesos SGC CIMET



Implementación



Selección Sistema de almacenamiento

Acceso

Capacidad

Seguridad

Costos



Capacitación personal

SGC CIMET

Audidores Internos



Seguimiento / Auditorias Internas

Re-instrucción

Mejora continua

Cambio Cultural – SGC Mejora Continua

Problemas Implementación



Control Sistema de almacenamiento

Incorporación del personal a la lógica de calidad

Insuficientes habilidades para el manejo de sistemas informáticos

Centrado en la Certificación

Beneficios Implementación SGC CIMET

Información confiable,
organizada y de fácil
acceso

Acceso a la información
expedito

Mejora en la gestión de
la información

Mejora en el proceso de
planificación



Calidad de servicios ofrecidos y
mejora de éstos mismos.

Se ha logrado implementar
una mejor gestión al interior
del CIMET,

Facilita la evaluación
permanente de cada uno de
los procesos y la toma de
decisiones

Posicionamiento



Sistema de Gestión de Calidad CIMET: Una oportunidad de evaluación y mejora de los procesos (Certificación ISO 9001:2008 CIMET)

María Claudia Recabarren Raby – Virginia Montaña Vásquez
13 de noviembre de 2015

