

Fecha: 

2	0	1	7	0	7	2	0
---	---	---	---	---	---	---	---

  
 año mes día  
 Practica: 94

## Datos del Titular

Nombre: Guillermo Antonio Almazán Smith  
 Correo Electrónico: itsmt@hotmail.com  
 Teléfono: 248 111132 0  
 Lada Teléfono Extensión  
 Puesto: Director General

## Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: SGI en línea  
 Fecha de Inicio de Operación: 2012-01-16  
 Es Resultado de un Trabajo en: Individual  
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa  
 Subcategoría: Licenciatura y posgrado

## I. Antecedentes

Antecedentes: Como parte de los DEBE de la norma ISO 9001 (Calidad) y 14001 (Ambiental) se debe establecer un mecanismo para distribuir de forma correcta la documentación que integra el Sistema de Gestión (Manual del sistema, procedimientos, instructivos, formatos, lineamientos, normativos, etc.). En el Instituto Tecnológico Superior de San Martín Texmelucan se nombran 2 responsables para llevar acabo dicha actividad, uno por cada norma. Dichos responsables generaban una carpeta digital para su distribución mediante medios electrónicos y/o magnéticos (Cds y/o memoria USB).

Dicha actividad provoca:

- 1.- Sobrecarga de trabajo al personal: Ya que por el mínimo cambio (interno o externo) en la información documentada de los Sistema de Gestión , era necesario la redistribución de las carpetas en todos los equipos de computo del personal que labora en el Instituto.
- 2.- Uso de información des actualizada: Debido al tiempo que llevaba la distribución de la documentación, vario personal hacia uso de información obsoleta o incorrecta.
- 3.- Daños en la integridad de la información que se distribuye: Derivado a los virus informáticos que existen, en varias ovaciones la documentación se dañaba o borrada.

## II. Descripción y operación de la práctica

**Explicación:** En 2012 se lanza la versión de prueba del Sistema de Gestión en línea, el cual es un software administrador de archivos en un sitio web. Dicho software permite almacenar, consultar, actualizar y/o eliminar información documentada en el sistema de gestión de calidad, es decir, el personal del instituto cuenta con sitio web donde consultar la información documental con la seguridad de su integridad y vigencia. Para ello, se cuenta con varios módulos en el Sistema:

- 1.- Administrador de archivos: Permite añadir, actualizar y eliminar archivos (información documental) que integral el Sistema de Gestión de Calidad. Cada archivo es protegido y se le asigna un nivel de privilegios restringiendo la consulta de usuarios del sistema.
- 2.- Administrador de personal administrativo.- El sistema permite controlar que personal administrativo tendrá acceso al sistema y con que privilegios; para así garantizar su integridad y que se mantiene actualizado.
- 3.- Administrador de avisos y notificaciones.- Para mantener informado al personal administrativo del Instituto, se agrega en 2013 el muro de avisos y notificaciones; permitiendo mostrar un listado de los últimos cambios que ha sufrido el Sistema de Gestión de Calidad y enviar una copia del mensaje al correo electrónico del personal administrativo.
- 4.- Módulo de consulta para personal docente.- En 2014 y derivado a que es mucha información la que contiene el Sistema de Gestión de Calidad, se genera un módulo para mostrar solo aquella que es relevante para el personal docente del Instituto.
- 5.- Módulo de consulta de estudiantes.- Al igual que le módulo docente, se agrega uno para los estudiantes.

Es oportuno mencionar que ha mediados de 2013, se agrega el Sistema de Gestión en Línea para la parte de la ISO 14001 ( Ambiental), que funcionaba de forma independiente al de la ISO 9001(Calidad). Para mejorar dicha práctica, a finales del mismo año se actualiza a un Sistema de Gestión Integral el cual soporta ambas normas ISO.

Para 2016 se agrega un nuevo módulo que permite a los estudiantes capturar información directamente en el Sistema y generar la documentación para el proceso de Inscripción y Reinscripción.

En 2017 el sistema se actualiza para dar cumplimiento a los nuevos puntos de las normas ISO 9001/14001 en su versión 2015.

**Objetivo General:** Ser un herramienta de fácil uso que permita dar cumplimiento a lo referente de información documental de la Norma ISO 9001 y 14001.

**Objetivo Cualitativo Uno:** Ser la mejor opción en administración de archivos web.

**Objetivo Cualitativo Dos:** Mantener informado al personal que use el sistema.

**Objetivo Cualitativo Tres:** Evite uso de formatos des actualizados y/o erroneos

**Objetivo Cuantitativo Uno:** 100% del personal que use el Sistema de Gestión Integral

**Objetivo Cuantitativo Dos:** 0% de observaciones referente a información documental

**Objetivo Cuantitativo Tres:** 100% de formatos generados en el Sistema (captura y generación)

**Marco Normativo:** Con el objetivo de lograr, mantener y recertificar la Institución mediante las normas ISO 9001/14001 en sus versiones 2008 y 2015, se debe cumplir con:

## Norma versión 2008

### Punto 4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios

para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla

su distribución, y

- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el

caso de que se mantengan por cualquier razón.

## Norma versión 2015

### Punto 7.5.1 Información documentada - Generalidades

El sistema de gestión de la calidad/ambiental de la organización debe incluir

- a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional
- b) Información documentada que haya sido determinada por la organización y que sea necesaria para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Calidad/Ambiental

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada la empresa tiene que asegurarse de que:

Se identifican y se describen El formato utilizado Que se revise y se apruebe con respecto a la adecuación y a la idoneidad.

La empresa tiene que controlar la identificación y descripción de la información documentada. Se refiere a un título, fecha, autor o número de referencia para conocer el contenido de la información y el poder de identificarla.

Se tienen que asegurar de que la información documentada se encuentra en un formato adecuado y en un soporte adecuado. La información documentada se debe revisar y ser aprobada.

### 7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada que requiere la norma ISO 14001:2015 a la hora de implementar un Sistema de Gestión Ambiental debe:

Encontrarse disponible y ser adecuada para su utilización, en el momento y donde sea necesario. Que se encuentre protegida de forma adecuada.

Para tener un control de la información documentada, la empresa tiene que tratar las siguientes actividades, según sea correspondiente:

Distribuir, acceder, recuperar y utilizar. Almacenar y conservar, en lo que se debe incluir la preservación de legibilidad. Controlar todos los cambios. Retener y poner a disposición.

## III. Novedad de la práctica

**Novedad :** Se analiza, desarrolla e implementa un software, con el cual se hace uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Cabe mencionar que no se ha encontrado un software con las mismas características.

## IV. Efectividad de la práctica

**Beneficiarios:**

- Personal del Instituto
  - \*Personal administrativo y directivo
  - \*Personal docente
  - \*Estudiantes
  - \*Egresados
- Personal externo al instituto
  - \*Aspirantes a ingresar.
  - \*Proveedores

## V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

**Aprovechamiento:** El desarrollo e implementación del software del Sistema de Gestión Integral en Línea se realizó con recursos con lo que ya cuenta el Instituto, por lo cual no se generó un costo adicional de recursos o gasto público.

Se redujo el tiempo de consulta, obtención, actualización y distribución de información de los procesos.

## VI. Participación Ciudadana

**Impacto Interior:** Actualmente el Sistema de Gestión Integral es usado por más del 95% del personal del Instituto. Teniendo consultas diarias y de forma continua. Con apoyo del personal administrativo se tiene el 100% de la información documental actualizada, incluyendo la normatividad.

En la auditoría de certificación de las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 no se obtuvo ninguna observación (no conformidad) referente a la parte documental y su disponibilidad.

**Impacto Sociedad:** Somos una institución de educación superior pública certificados en calidad y ambiental, y de las pocas que ha migrado a la versión 2015 con éxito. Permitiendo así formar a egresados mediante procesos reconocidos por su calidad y preocupados por el medio ambiente.

## VII. Involucramiento del Personal

**Participación Interna:** Como parte de las actividades de inducción para el personal de nuevo ingreso, se brinda una pequeña capacitación de cómo registrarse y hacer uso del software.

Para el personal que se encuentra laborando y derivado de la migración de las normas ISO 9001/14001 de la versión 2008 a las 2015, se generaron reuniones de orientación sobre los cambios que la plataforma había tenido.

Para que el personal conozca los cambios en la información, se envían notificaciones al correo electrónico.

**Participación Social:** Se involucra a estudiantes, aspirantes de nuevo ingreso, proveedores y partes interesadas del Sistema de Gestión Integral (Calidad y Ambiental)

## VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:	<p>El factor más importante radica en el uso de la tecnología para el desarrollo de actividades de la institución. Derivado a la existencia de virus informáticos y la facilidad de pérdida de información que existe actualmente (ataques de virus o hackers), es necesario implementar acciones para garantizar la integridad de dicha información.</p> <p>Por lo anterior, la información se centralizo en un solo sistema; el cual brinda seguridad y control de acceso a ella.</p>
Ciclos Mejora:	<p>Los últimos cambios que ha sufrido el sistema responden a la necesidad de migrar las certificaciones en las normas ISO 9001 y 14001, con las que cuenta la institución, ya que la versión 2008 esta siendo reemplazada por la versión 2015. Teniendo como fecha máximo el 2018 para dicha migración.</p> <p>Estos cambios permitieron sustentar la auditoria de certificación.</p>
Institucionalización:	<p>Se generan auditorias aleatorias para la revisión de toda la información del Sistema de Gestión Integral (Calidad y Ambiental)</p>
Acciones :	<p>Se esta generando una nueva versión del Software para mejorar la parte de interfaz gráfica, incluyendo las nuevas tecnologías de desarrollo web (Jquery, CSS3, HTML5, Etc.)</p>

## IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:	<p>El software esta diseñado para dar cumplimiento a las Normas ISO, por lo cual se podría implementar en cualquier institución u organización que tenga o pretenda la certificación en dicha norma.</p> <p>En las versiones 2015 de las normas ISO se han homologados los requisitos.</p>
Participación otras Instancias:	<p>_____</p>

## X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:	N/A
Transparencia:	N/A
Aplicación de recursos:	N/A
Desarrollo profesional y humano:	N/A
Salud y seguridad:	N/A
Medio ambiente:	Lograr ser una institución certificada bajo la Norma ISO 14001 versión 2015. Donde se implementan acciones y condiciones para el cuidado del medio ambiente.

## XI. Nivel de madurez

Enfoque:	Certificaciones sobre normas ISO
Implantación:	EL software ya se encuentra implementado.
Resultados:	Actualmente el 100% del personal administrativo tiene una cuenta en el software. Se realiza la difusión en estudiantes, aspirantes y docentes para lograr su correcto uso.

## XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:	Cobertura de personal = Número de personal administrativo con cuenta en el SGI-L/Total del personal administrativo del Instituto Resultado: 100%
	Procesos en el Sistema de Gestión: Procesos documentados en el SGI-L/Total de procesos documentados para atender las normas ISO Resultado: 100%
	AC (Acciones correctivas) sobre información documental en las autorías Resultado: 0

Resultados: Cobertura de personal = Número de personal administrativo con cuenta en el SGI-L/Total del personal administrativo del Instituto

Resultado: 100%

Procesos en el Sistema de Gestión: Procesos documentados en el SGI-L/Total de procesos documentados para atender las normas ISO

Resultado: 100%

AC (Acciones correctivas) sobre información documental en las autoridades

Resultado: 0

## XIV. Comentarios adicionales

Comentarios: Se logra en junio 2017 la certificación en las Normas ISO 9001/14001 versión 2015

## Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 94-INFORME DE AUDITORIA EXTERNA CALIDAD JUNIO 17.pdf , 94-SGIL.pdf