



Conciencia Tecnológica

ISSN: 1405-5597

contec@mail.ita.mx

Instituto Tecnológico de Aguascalientes  
México

Comité para la calidad. Respuestas a las preguntas hechas por el Lic. Rosendo Murillo Ortega integrante del comité editorial de la revista conciencia tecnológica  
Conciencia Tecnológica, núm. 25, 2004  
Instituto Tecnológico de Aguascalientes  
Aguascalientes, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94402506>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## **COMITÉ PARA LA CALIDAD**

### **RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS HECHAS POR EL LIC. ROSENDO MURILLO ORTEGA INTEGRANTE DEL COMITÉ EDITORIAL DE LA REVISTA CONCIENCIA TECNOLÓGICA**

#### **¿De qué hablamos cuando hacemos referencia al Sistema de Gestión de la Calidad?**

Se habla de una herramienta que nos permite asegurar la calidad y la mejora continua de los procesos, de los productos y de los servicios, a través de la cadena de valor.

Un Sistema de Gestión Calidad (SGC por sus siglas), está enfocado a ayudar a las organizaciones a reforzar la satisfacción del cliente a través de cumplir los requisitos de productos y servicios.

Un SGC permite a las organizaciones:

- Mejorar continuamente.
- Analizar procesos.
- Estandarizar procesos.
- Desarrollar al personal.
- Demostrar claridad y transparencia.
- Establecer orden y control de los procesos.

Un SGC se basa en lo siguiente:

1. Definir procesos.
2. Documentar procesos.
3. Implantar el sistema.
4. Mantener el sistema.
5. Certificar el sistema.

El resultado del análisis de los procesos se debe ver reflejado en la identificación de aquellos PROCESOS que agregan VALOR.

Para estos procesos se establece su secuencia e interacción formando la CADENA DE VALOR. Las diferentes cadenas de valor en conjunto conformarán el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD de la organización.

#### **¿Por qué es deseable que nuestro Instituto obtenga la certificación?**

Para nuestro Instituto es deseable certificar su SGC por las siguientes razones:

1. Le permitirá insertarse en las instituciones que cuentan ya con un SGC, ubicándolo así en una posición privilegiada frente a sus competidores y con mayores oportunidades en cuanto a la posible consecución de todo tipo de recursos que le son necesarios para su crecimiento y desarrollo.
2. Le permitirá adentrarse en una cultura de calidad con una clara orientación a la satisfacción de todos nuestros clientes.

#### **¿Es una decisión institucional o de la DGIT?**

Es una decisión eminentemente institucional pero enmarcada en el Programa de Innovación y Calidad (PIC).

Este programa, conocido por sus siglas como PIC, “es la estructura de innovación que desde el enfoque, capacidad y voluntad de quienes conforman la SEP, conducirá el proceso de cambio hacia el interior de la institución, satisfaciendo con servicios certificados a nuestros beneficiarios sustentados en los ocho criterios del Premio Nacional de Calidad”. **Extraído del PROGRAMA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD (PIC) DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AGUASCALIENTES, proporcionado por la Dirección del ITA, en reunión del 14 de junio de 2002.**

**¿Cuáles departamentos están directamente involucrados en la implementación y certificación del SGC y por qué?**

Los departamentos directamente involucrados son los siguientes:

1. Departamento de Desarrollo Académico.
2. División de Estudios Profesionales.
3. Departamento de Servicios Escolares.
4. Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación.
5. Departamento de Recursos Humanos.
6. Departamento de Recursos Financieros.
7. Centro de Cómputo.
8. Departamento de Mantenimiento de Equipo.
9. Departamento de Recursos Materiales y Servicios.

La respuesta al por qué son estos los departamentos directamente involucrados es la siguiente:

El SGC que se pretende implementar está basado en la identificación y descripción de aquellos procesos que dan un valor agregado a los bienes y/o servicios que ofrece la institución a sus clientes.

Son precisamente los departamentos anteriormente mencionados los que intervienen en los procesos que en su conjunto determinan el alcance (magnitud o tamaño) del SGC que se pretende, primero implementar y segundo, certificar.

**¿De qué manera se verán beneficiado el alumno como principal cliente de nuestra institución?**

Los procesos que se pretenden certificar y cuyos productos impactan directamente en la satisfacción de nuestros alumnos son los siguientes:

1. Selección de alumnos.
2. Inscripción de alumnos.
3. Reinscripción de alumnos.
4. Procedimiento para la Planeación, Operación y Acreditación de las Residencias Profesionales.

Estos procesos estarán perfectamente documentados y serán objeto de un proceso de mejora continua lo que garantizará: (1) Transparencia en su aplicación; (2) Enfoque de satisfacción al cliente; y (3) No variabilidad en el producto o servicio ofrecido.