

# Inducción al Sistema de Gestión de Calidad



Ciclo Escolar 2024-2025

## PRESENTACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad está formado por un conjunto de procesos, políticas, instrucciones de trabajo y procedimientos mandatorios y operativos, necesarios para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del Colegio. Tener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) garantiza la adecuada planificación, ejecución, seguimiento y medición de la prestación de nuestros servicios.

Para ello es importante contar con la colaboración, participación activa, así como el compromiso de la Comunidad Buena Tierra hacia un trabajo eficiente, de calidad y basado en los valores del Colegio.

Es **responsabilidad** de los **Directores Académicos y Administrativos** dar a conocer a todo el personal a su cargo, los **Planes de Calidad** de sus *Procesos*, así como los **documentos y formatos necesarios para la realización de sus funciones**. (Esta información se encuentra en la Nube que es una plataforma virtual del SGC).

El principal objetivo del SGC es que juntos alcancemos resultados excepcionales y cumplamos con las expectativas de nuestros alumnos y padres de familia, así como las metas organizacionales establecidas, que son medidos por indicadores y KPI's, todo esto mediante el ciclo de mejora continua en el que se basa nuestro sistema.

Dirección General y Dirección de Calidad son responsables, de establecer la Política de Calidad, el Contexto de la Organización y asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, los cuales son el resultado de la planeación estratégica del Colegio, a través de ellos determinamos nuestras **metas** y planificamos las acciones y actividades que asegurarán su cumplimiento.

## VISIÓN

Ofrecer un modelo educativo de vanguardia de acuerdo al entorno, ser reconocidos como Institución Educativa a nivel Internacional, por la gran labor que realizamos, formando mujeres y hombres íntegros que sepan enfrentar y solucionar los problemas de la vida, que engrandezcan, luchan y se sientan orgullosos de su país, y que trasciendan en la consolidación armónica de un mundo mejor.

## MISIÓN

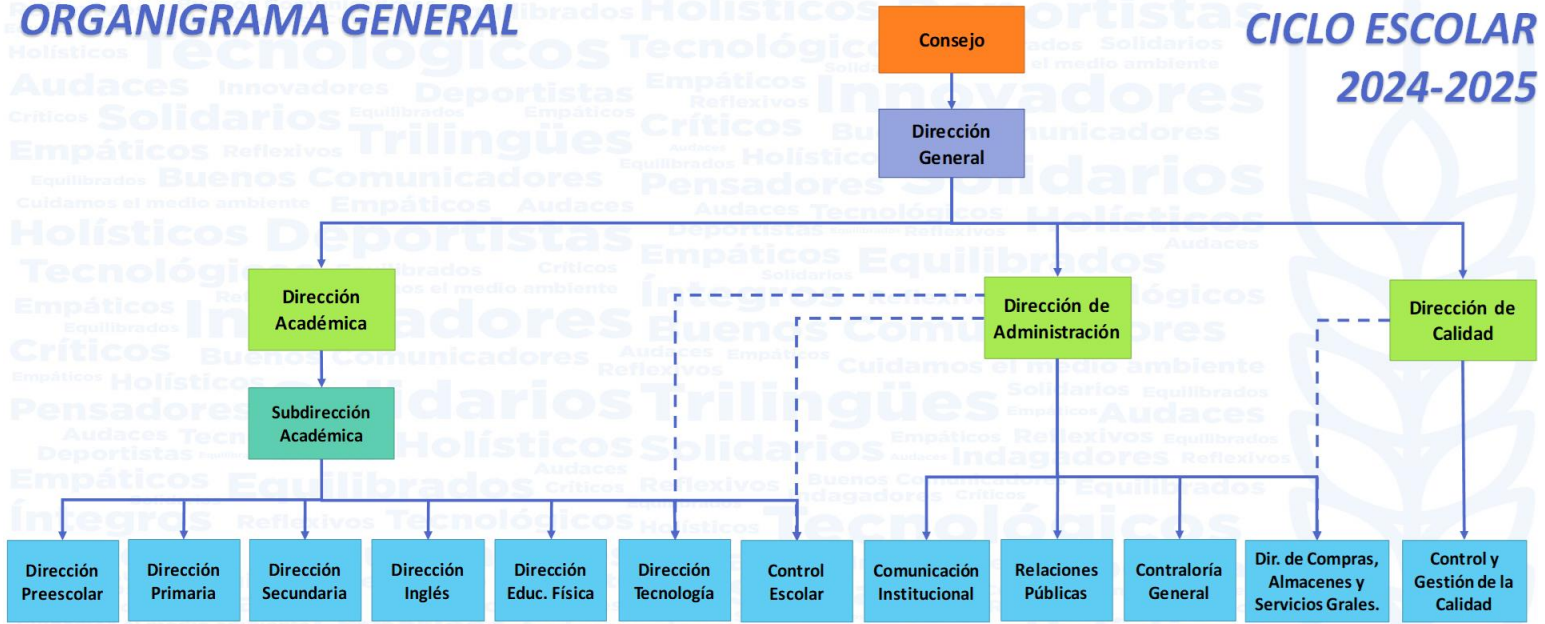
El Colegio Buena Tierra hace que el alumno sea educado haciendo propio el conocimiento en un clima de respeto hacia él mismo y su entorno, desarrollando cada una de sus habilidades, disfrutando y compartiendo el conocimiento adquirido en el ámbito de un colegio mixto, laico, bilingüe, con tecnología de punta y educación en valores. La Comunidad Buena Tierra trabaja en conjunto hacia la mejora continua, con el fin de cumplir con los compromisos adquiridos.

*La misión es el propósito principal de nuestra organización y la visión nuestra meta a alcanzar, estos son definidos a partir del entorno de CBT y las necesidades de la Comunidad Buena Tierra.*

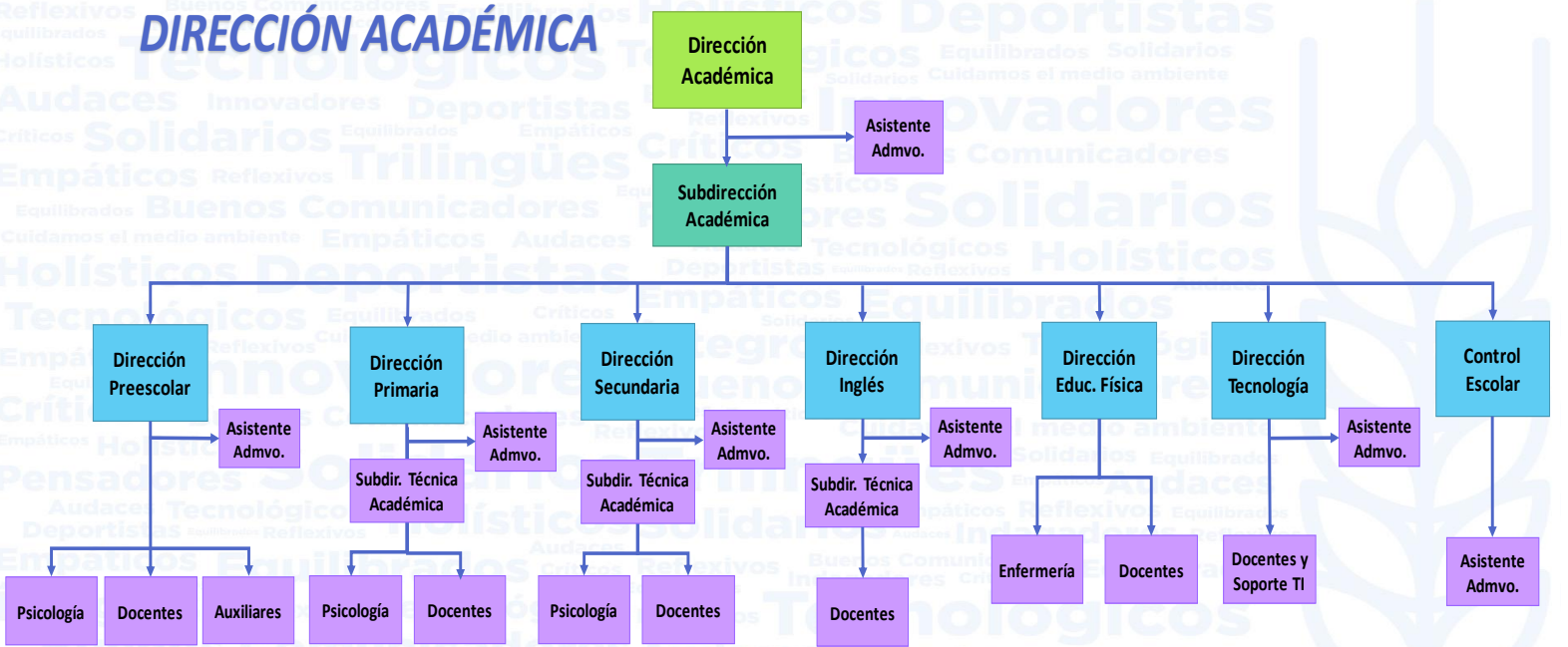


# ORGANIGRAMA GENERAL

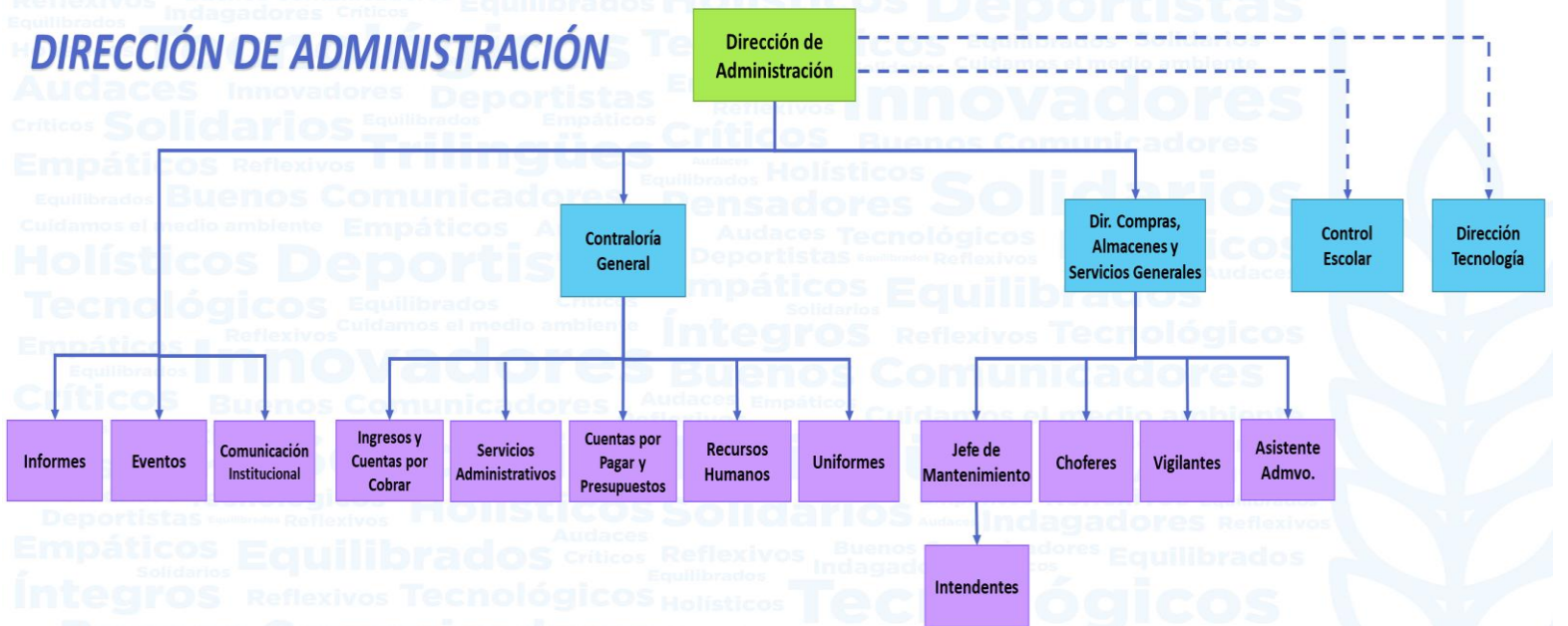
CICLO ESCOLAR  
2024-2025



## DIRECCIÓN ACADÉMICA



## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



## **POLITICA DE CALIDAD**

En el Colegio Buena Tierra estamos comprometidos en brindar servicios educativos de calidad, siendo líder en la formación de alumnos bilingües que destaquen por su alto nivel académico, tecnológico y deportivo; desarrollando virtudes, hábitos y habilidades, logrando que los alumnos hagan propio el conocimiento, capaces de buscar nuevas formas de vivir y ser mejores ciudadanos para servir a su país y al mundo. Mejorando continuamente y promoviendo una cultura de calidad en el servicio, manteniendo un sistema de Gestión de Calidad con el personal altamente capacitado y comprometido.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

### **Objetivo de Calidad N° 1**

Mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

### **Objetivo de Calidad N° 2**

Formar alumnos con un alto nivel académico, formación en valores y desarrollo de competencias.

### **Objetivo de Calidad N° 3**

Asegurar en nuestros alumnos el conocimiento de la lengua inglesa.

### **Objetivo de Calidad N° 4**

Asegurar en nuestros alumnos el desarrollo de habilidades tecnológicas.

### **Objetivo de Calidad N° 5**

Asegurar calidad en el servicio.

### **Objetivo de Calidad N° 6**

Conformar un grupo de personal altamente capacitado comprometidos con la mejora continua y actitud de servicio.

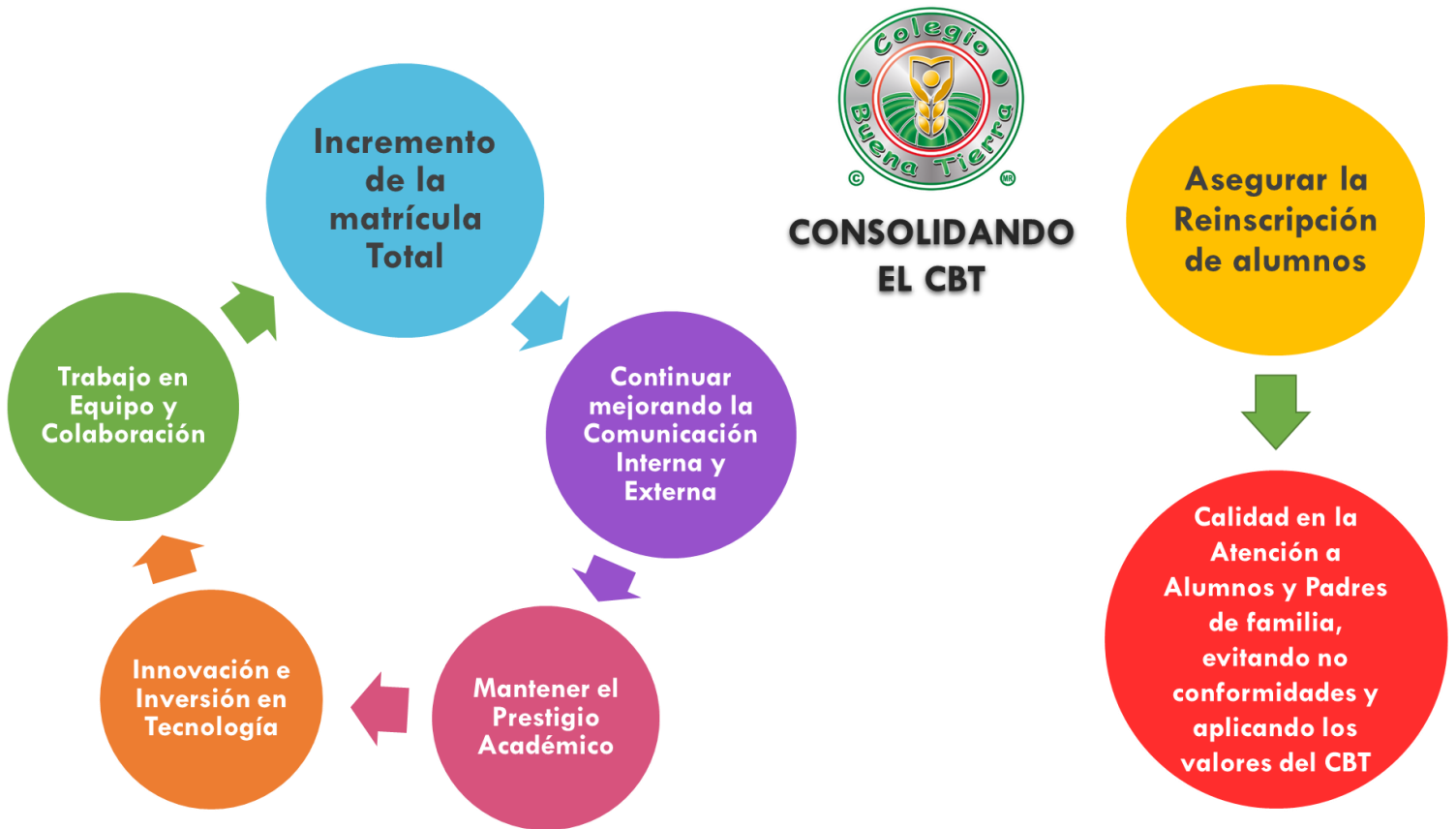
### **Objetivo de Calidad N° 7**

Desarrollar y fomentar una cultura deportiva integral en la Comunidad Buena Tierra.

***Nuestros 7 OBJETIVOS cuentan con una planificación y tienen diversos indicadores de medición.***

## PROXIMOS RETOS

Te presentamos las prioridades del CBT en las que estaremos trabajando durante nuestro ciclo escolar 2024-2025.



### ¿CUÁL ES TU PARTICIPACIÓN?

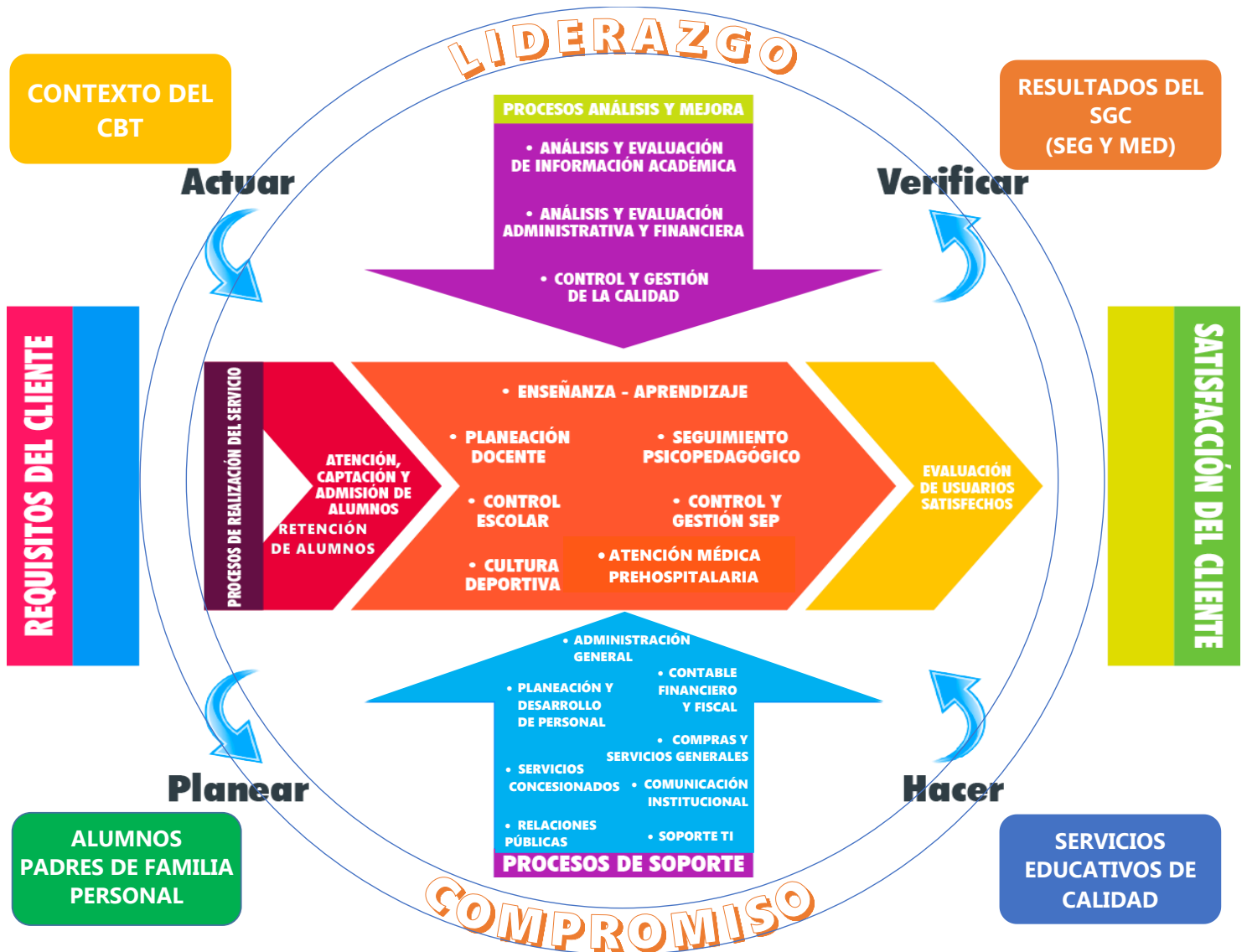
- Estar comprometido a cumplir nuestra Misión, Visión, Objetivos y Política de Calidad.
- Conocer tu perfil de puesto, tus funciones y nivel de competencia esperado, que se reflejarán en tu evaluación de desempeño y que impactan en los resultados de todo el CBT. Evaluación de padres de familia al CBT, evaluación del personal interno, evaluación del líder, etc.
- Conocer y tener una clara visión sobre los procesos, los procedimientos, instrucciones de trabajo correspondientes a tus funciones, establecidas en tu carpeta de inducción o manual de organización, buscando dar lo mejor cada día y siendo proactivos.
- Mantener un enfoque en tu trabajo de calidad en el servicio, que lleve a la satisfacción de los estudiantes y padres de familia, así como a la mejora continua.
- Participar activamente en el logro de los procesos del CBT identificando las oportunidades de mejora sobre las que se requiera tomar acciones planificadas.

## ENFOQUE A PROCESOS DEL CBT

Para que una organización funcione de manera eficaz, es necesario que gestione las diferentes actividades relacionadas entre sí.

El Colegio Buena Tierra establece el siguiente diagrama en el cual determina los procesos necesarios para la prestación de sus servicios y las interacciones entre los mismos.

Todos los procesos se encuentran documentados en los diversos **Planes de calidad**.

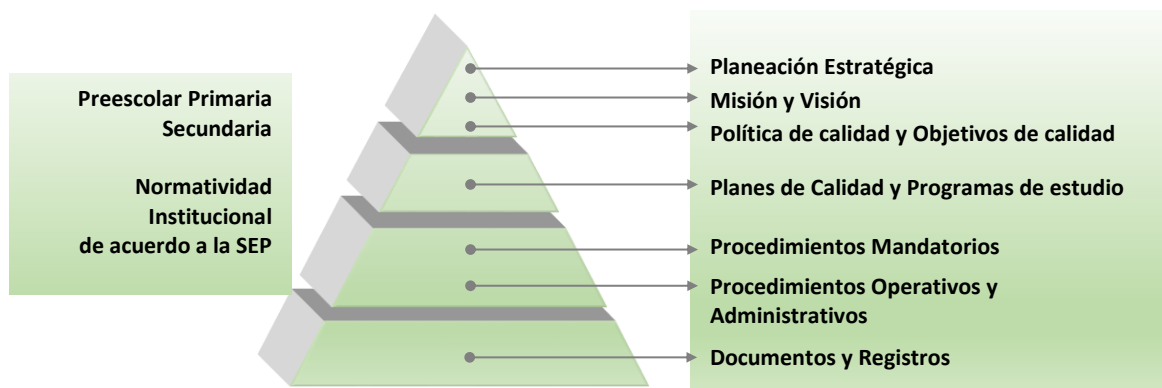


El diagrama muestra la interacción de los *procesos* principales para la realización y prestación de nuestros servicios educativos: **PROCESOS DE ENSEÑANZA–APRENDIZAJE** Y **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**, aquí se observa la relación que tienen todos los procesos y áreas que conforman el CBT. Así mismo como RESULTADO obtenemos ALUMNOS COMPETENTES, PADRES DE FAMILIA Y COLABORADORES SATISFECHOS que es la culminación de nuestra labor.

El ciclo se completa a través de la medición y mejora continua de cada uno de los procesos y áreas que lo integran.

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del CBT se jerarquiza de la siguiente manera:



## REQUISITOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

El Sistema de Gestión de Calidad está integrado por una amplia estructura documental en la que se establecen de forma detallada las funciones de las áreas y personal, hasta las acciones y planes necesarios para el funcionamiento de la propia organización y sus *procesos*.

El SGC establece e implementa los siguientes **procedimientos mandatorios**:

Elaboración y Control de Documentos RD-PC-01

Control de los Registros RD-PC-02

Auditorías Internas RD-PC-03

Control del servicio no conforme RD-PC-04

Acciones Correctivas RD-PC-05

Comunicación Interna y Externa RD-PC-06

Riesgos y Oportunidades RD-RG-07

Atención a Quejas RD-PC-08

En estos procedimientos puedes consultar la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de los documentos y registros del SGC.



Contamos con una plataforma para la distribución de toda esta información, es la **Nube del SGC**, la cual cuenta con una estructura organizada, que permite el acceso a todos los documentos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos, **vigentes y actualizados**. Es indispensable que solo se usen estos formatos.

Cada área cuenta con sus propios procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos que te guiarán para la ejecución de tus actividades. El acceso a la Nube solo está habilitado para los dueños de los procesos que cuentan con un plan de calidad o personal que por sus actividades requiere acceso a documentos y formatos.

Clasificación de los documentos que se encuentran en la nube:



Los **Planes de Calidad**, es donde se encuentran documentados los procesos, en ellos se detalla la secuencia de actividades, los responsables, los recursos y requerimientos, así como, la Meta u objetivo (Indicadores de medición) y los Criterios de verificación (Registros, evidencias y/o control) previstos.

De acuerdo a los resultados del proceso, si no se alcanza alguno de los indicadores establecidos, el dueño del proceso emite una Acción correctiva, donde se especifica la meta y resultado no alcanzado, se identifica la causa raíz y definen las acciones en un plan de trabajo, donde se incluyen a todos los responsables e indican las evidencias de que dichas acciones se llevarán a cabo.

*Ejemplo:* Cuando no alcanzamos el indicador en:

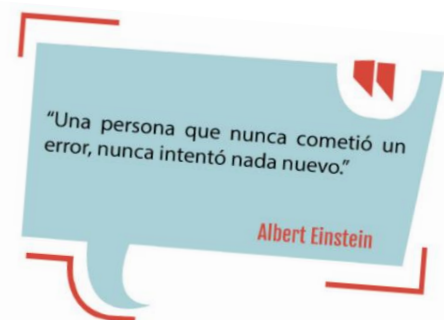
Evaluación de Padres de Familia al CBT → META: obtener un promedio de 8.5

Se emite la acción correctiva analizando la causa raíz (aspectos en los que fuimos evaluados por debajo del 8.5) y en base a ello se hace un plan de trabajo, se tomarán como referencia los resultados que se obtengan en la siguiente evaluación, que deben ser un indicador de la efectividad de las acciones realizadas.

## AUDITORIAS Y REVISIONES AL SGC

El Colegio realiza auditorías internas, para determinar si el SGC y sus procesos funcionan conforme a los requisitos y se alcanzan los resultados esperados (alumnos competentes, padres de familia y colaboradores satisfechos).

A partir de la oportuna revisión de los procesos de acuerdo a seguimiento y medición, y la efectividad de las acciones tomadas, podemos verificar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de brindar un servicio de calidad.





## DEFINICIONES

Es importante tu participación en la aplicación y conocimiento de los siguientes conceptos:

- ▶ **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer objetivos y procesos para lograrlos.
- ▶ **Documento:** Información y su medio de soporte (papel, electrónico, etc.)
- ▶ **Registro:** Documento que declara los resultados logrados y proporciona evidencia de las actividades realizadas.
- ▶ **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, un procedimiento puede estar documentado o no.
- ▶ **Proceso:** Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados.
- ▶ **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso o servicio específico.
- ▶ **Instrucciones de Trabajo:** Desarrollan secuencialmente los pasos a seguir para la correcta realización de un trabajo o tarea específica, deben servir de guía al trabajador en el desarrollo de actividades que pueden ser críticas.
- ▶ **Código:** Conjunto de letras y números que son asignados para el control de un documento o registro dentro del SGC, considerando quien lo emite, tipo de documento y número consecutivo.
- ▶ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio educativos, o alguno de sus componentes.
- ▶ **No Conformidad:** Es el incumplimiento a los requisitos establecidos en el SGC.
- ▶ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir
- ▶ **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño. El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades, del análisis de los datos y de las revisiones del SGC.
- ▶ **Riesgo:** Cualquier cosa que pueda afectar la capacidad de la organización para lograr sus objetivos y la incertidumbre siempre está involucrada.

*“Education is the most powerful weapon which you can use  
to change the world”.*

*“La educación es el arma más poderosa que puedes usar  
para cambiar el mundo”*

*— Nelson Mandela.*



Trilingües Pensadores Indagadores Deportistas  
Íntegros Innovadores Ciudadanos Globales  
Cuidamos el medio ambiente  
Innovadores Críticos Audaces Críticos  
Pensadores Empáticos Audaces Equilibrados  
Empáticos Reflexivos Innovadores Holísticos  
Equilibrados Buenos Comunicadores Empáticos  
Cuidamos el medio ambiente Reflexivos Indagadores

# #SOMOS BUENA TIERRA



Camino Viejo a San Mateo #273  
Col. San Salvador Tizatlalli  
Metepec, Estado de México C.P. 52172

Tel. (722) 271 25 00

[www.buenatierra.edu.mx](http://www.buenatierra.edu.mx)

