

Inducción al Sistema de Gestión de Calidad



1997-2022

Ciclo Escolar 2021-2022

PRESENTACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad está formado por un conjunto de normas, políticas, procesos y procedimientos requeridos para la planificación y ejecución de los procesos principales del Colegio. Tener un sistema de gestión de calidad permite planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión y visión del Colegio.

El principal objetivo del SGC es que se cumplamos juntos todas las expectativas de nuestros clientes, mediante procesos de mejora continua, alcanzando resultados excepcionales a través de la prestación de nuestros servicios, los cuales son medidos por indicadores y metas.

Para ello es importante contar con la colaboración y participación activa de los dueños de procesos, así como el compromiso de la Comunidad Buena Tierra hacia un trabajo eficiente y de calidad.

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 (procedimientos e instrucciones de trabajo) y formatos necesarios para la realización de sus funciones. (Esta información se encuentra en la Nube que es una plataforma virtual del SGC).

Dirección General y Dirección de Calidad son responsables, de establecer la Política de Calidad y asegurar el cumplimiento de los objetivos de Calidad, los cuales son el resultado de la planeación estratégica del Colegio, a través de ellos es que determinamos nuestras metas, las cuales se encuentran planificadas con indicadores de medición y actividades que aseguran su cumplimiento, con responsables y evidencias; para lograr cumplirlos es indispensable la participación de toda la Comunidad Buena Tierra.

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.

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 la 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.

PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD CICLO ESCOLAR 2021-2022

✓ Objetivo de Calidad N° 1 Mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Plan estratégico – Implementación y Seguimiento	Dirección General - Dir. de Calidad Personal del CBT
Programa de auditorías internas – Ejecución, Resultados y Acciones	Dir. General y Dir. de Calidad Directores Administrativos y Académicos
Mantener actualizado el sistema (documentos, formatos, manuales, procedimientos, planes de calidad etc..)	Dir. de Calidad – Personal del CBT
Revisiones continuas por la Dirección al SGC	Dir. General y Dir. de Calidad

✓ Objetivo de Calidad N° 2 Formar alumnos con un alto nivel académico, formación en valores y desarrollo de competencias.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Aplicación y desarrollo del Modelo Educativo CBT	Comunidad Buena Tierra
Programa Académico - Dosificación y Secuenciación de contenidos - Planeaciones docentes	Direcciones Académicas Docentes
Evaluaciones Bimestrales y Trimestrales a los alumnos	Direcciones Académicas Docentes
Seguimiento a alumnos críticos reprobados y críticos	Direcciones Académicas Docentes
Reuniones Tripartitas	Dirección Primaria e Inglés – Docentes Padres de Familia – Alumnos
Evaluación CENEVAL	Dirección Secundaria
Seguimiento Psicopedagógico y Socioemocional	Direcciones Académicas Docentes – Psicólogas
Porcentaje de Graduados – Eficiencia terminal	Dirección Académica Direcciones Académicas
Retención de alumnos	Dir. General Dir. Académica y Direcciones Académicas
Clases abiertas y eventos con padres de familia	Direcciones Académicas Docentes

✓ Objetivo de Calidad N° 3
Asegurar en nuestros alumnos el conocimiento de la lengua inglesa.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Programa Académico - Dosificación y Secuenciación de contenidos - Planeaciones docentes	Dirección Inglés Docentes
Evaluaciones Bimestrales y Trimestrales a los alumnos	Dirección Inglés Docentes
Seguimiento a alumnos críticos reprobados y críticos	Dirección Inglés Docentes
Certificaciones Cambridge	Dirección Inglés Docentes
Seguimiento Psicopedagógico y Socioemocional	Direcciones Académicas Docentes – Psicólogas
Clases abiertas con padres de familia	Dirección Inglés Docentes
Retención de alumnos	Dir. General Dir. Académica y Direcciones Académicas
Colaboración en Reuniones Tripartitas	Dirección Primaria e Inglés – Docentes Padres de Familia – Alumnos

✓ Objetivo de Calidad N° 4
Asegurar en nuestros alumnos el desarrollo de habilidades tecnológicas.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Programa Académico - Dosificación y Secuenciación de contenidos - Planeaciones docentes	Dirección Tecnología Docentes
Evaluaciones Bimestrales y Trimestrales a los alumnos	Dirección Tecnología Docentes
Seguimiento a alumnos críticos reprobados y críticos	Dirección Tecnología Docentes
Certificaciones Microsoft	Dirección Tecnología Docentes
Exhibición de Robótica - Clases Abiertas	Dirección Tecnología Docentes

✓ Objetivo de Calidad N° 5
Asegurar calidad en el servicio.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Atención a padres de familia – encuesta de servicio	Todas las áreas del CBT
Evaluación de padres de familia al Colegio	Todas las áreas del CBT

Evaluación de Alumnos al Colegio	Todas las áreas del CBT
Evaluación de Alumnos a docentes	Dir. General y Dir. de Calidad Dirección Académica
Retroalimentación de nuestros egresados	Dir. General y Dir. de Calidad Dirección Académica
Atención a Quejas de padres de familia y alumnos	Dir. General y Dir. de Calidad Todas las áreas del CBT
Análisis de bajas de alumnos	Dir. General y Dir. de Calidad Dirección Académica
Evaluación de servicios proporcionados por externos	Dir. General y Dir. de Calidad Dir. de Administración y Dir. de Compras
Evaluación interna a las áreas de servicio del CBT	Dir. General y Dir. de Calidad Direcciones Académicas y Administrativas

✓ **Objetivo de Calidad N° 6**
Conformar un grupo de personal altamente capacitado comprometidos con la mejora continua y actitud de servicio.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Inducción al personal	Todas las áreas del CBT
Programa de capacitaciones	Dirección General Directores Administrativos y Académicos
Evaluaciones al personal	Todas las áreas del CBT
Programas de apoyo para la profesionalización del personal Compromisos del personal	Dirección General Directores Administrativos y Académicos

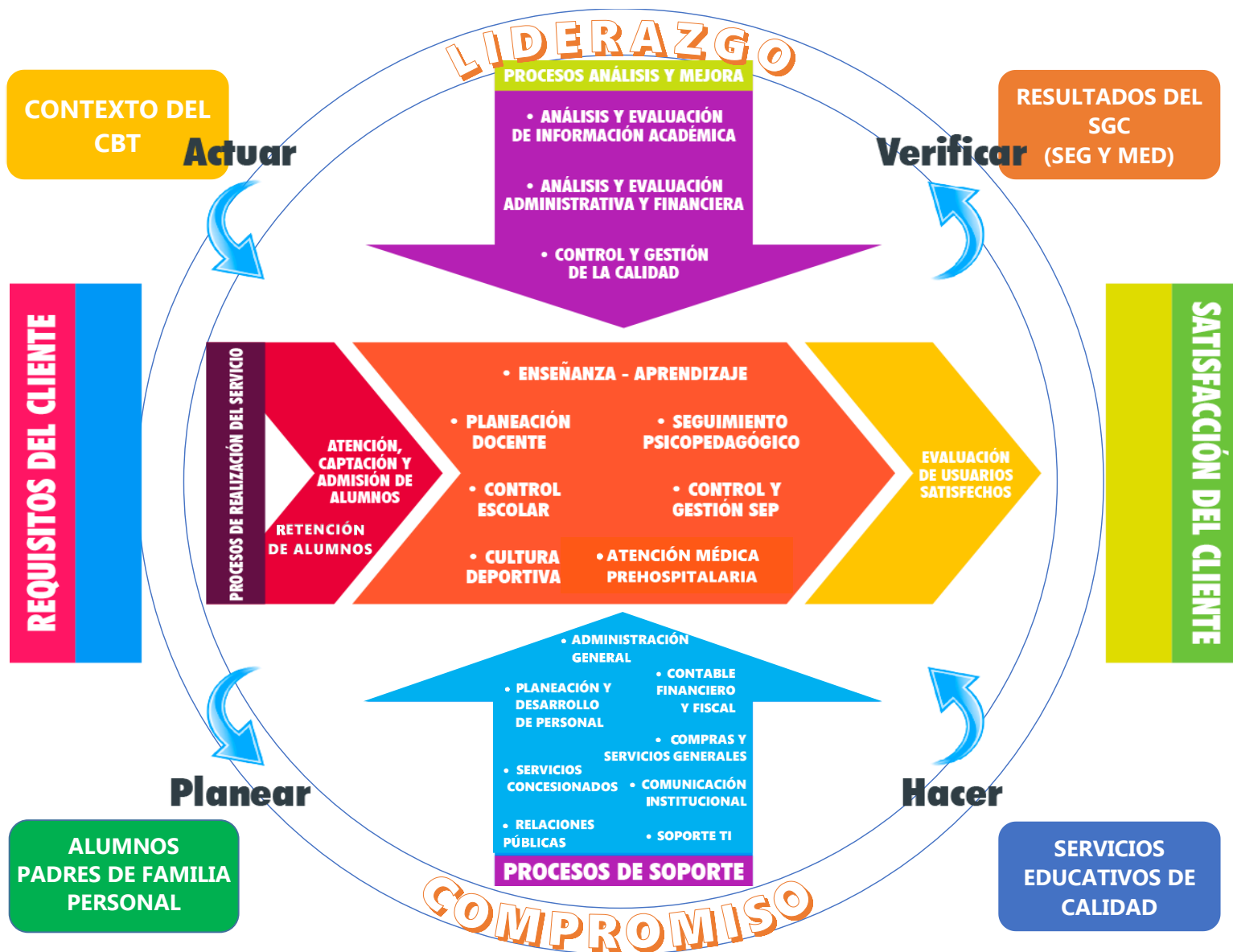
✓ **Objetivo de Calidad N° 7**
Desarrollar y fomentar una cultura deportiva integral en la Comunidad Buena Tierra.

ACCIONES	PARTICIPANTES
Programa Académico - Dosificación y Secuenciación de contenidos - Planeaciones docentes	Dirección Educación Física Docentes
Evaluaciones Bimestrales y Trimestrales a los alumnos	Dirección Educación Física Docentes
Seguimiento a alumnos críticos reprobados y críticos	Dirección Educación Física Docentes
Entrenamiento deportivo – Formación de selecciones	Dirección Educación Física Docentes
Participación en competencias y eventos deportivos Planeación y ejecución de eventos deportivos del CBT	Dirección Educación Física Docentes

ENFOQUE A PROCESOS DEL CBT

Para que una organización funcione de manera eficaz, es necesario que determine y 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.



PROCESOS ANÁLISIS Y MEJORA

- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- CONTROL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

ATENCIÓN, CAPTACIÓN Y ADMISIÓN DE ALUMNOS

RETENCIÓN DE ALUMNOS

• ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

• PLANEACIÓN DOCENTE

• CONTROL ESCOLAR

• CULTURA DEPORTIVA

• SEGUIMIENTO PSICOPEDAGÓGICO

• CONTROL Y GESTIÓN SEP

• ATENCIÓN MÉDICA PREHOSPITALARIA

EVALUACIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

PROCESOS DE SOPORTE

- ADMINISTRACIÓN GENERAL
- PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
- SERVICIOS CONCESIONADOS
- RELACIONES PÚBLICAS
- CONTABLE FINANCIERO Y FISCAL
- COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
- SOPORTE TI

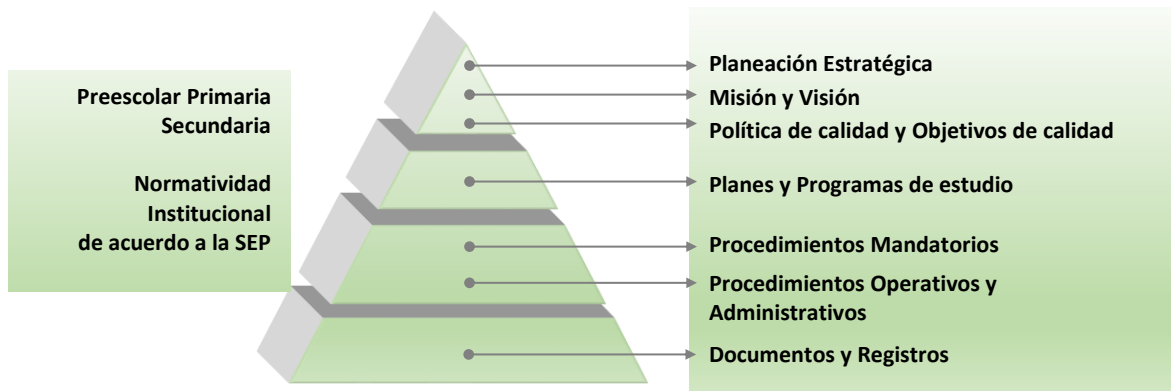
REQUISITOS DEL CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La interacción de procesos, muestra los procesos principales para la realización y prestación de nuestros servicios educativos: PROCESO DE ENSEÑANZA–APRENDIZAJE Y PROCESO ADMINISTRATIVO, en él se observa la relación que tienen con todos los procesos y áreas que conforman el Colegio Buena Tierra. Así mismo como RESULTADO del CONJUNTO de los procesos principales obtenemos ALUMNOS COMPETENTES, PADRES DE FAMILIA Y COLABORADORES SATISFECHOS que es la culminación de nuestra labor. El ciclo se completa a través de la 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 establece e implementa los siguientes procedimientos mandatorios: Procedimiento para la 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, Procedimiento para las Acciones Correctivas RD-PC-05, Comunicación Interna y Externa RD-PC-06, Riesgos y Oportunidades RD-RG-07.

En estos procedimientos puedes consultar la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de los documentos y registros del SGC. También podrás conocer ¿cuándo? y ¿cómo? se deberán emitir acciones de mejora.

Cada área cuenta con sus propios procedimientos que te guiarán para la ejecución de tus actividades.



La plataforma de la Nube del Sistema de Gestión de Calidad cuenta con una estructura organizada, que nos permite dar a todos los usuarios acceso ordenado a todos los documentos y registros, vigentes y actualizados. Es indispensable que solo se usen estos formatos.

Dentro de cada área localizamos los documentos o registros que deseamos consultar o requerimos utilizar.

AUDITORIAS Y REVISIONES AL SGC

La organización realiza auditorías internas y externas, 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 revisión oportuna de los procesos, se emiten acciones documentadas donde identificamos el origen o causa raíz, definimos las acciones a tomar, en un plan de trabajo donde se incluyen a todos los responsables 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 que interactúan para establecer políticas, objetivos y los procesos para alcanzar esos objetivos.
- ▶ **Política:** Intenciones y dirección de una organización y como determina su manifestación.
- ▶ **Objetivo:** resultado a lograr, puede ser estratégico, táctico u operativo, son expresados como un propósito, un resultado previsto o criterio operativo para alcanzar resultados específicos.
- ▶ **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 proyecto, proceso o servicio específico.
- ▶ **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.
- ▶ **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.
- ▶ **Lista Maestra de Documentos:** Documento utilizado para relacionar y controlar los documentos del SGC.
- ▶ **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, de las revisiones por la dirección u otros medios.

¿CUÁL ES TU PARTICIPACIÓN?

- Estar comprometidos a cumplir nuestra Misión, Visión y Objetivos y Política de Calidad.
- Conocer tus funciones y nivel de desempeño esperado, que se reflejarán en tu evaluación y que impactarán en los resultados de todo el CBT.
- 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 en tu trabajo un enfoque de calidad y calidez 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 requieran tomar acciones planificadas.

PROXIMOS RETOS

Te presentamos las áreas de oportunidad en las que estaremos trabajando durante nuestro ciclo escolar 2021-2022.

- **Reforzar la cultura y valores del CBT.**
- **Desarrollar una Cultura Ecológica.**
- **Fomentar el desarrollo humano y socioemocional en la Comunidad Buena Tierra.**
- **Compromiso, sentido de pertenencia y participación proactiva.**
- **Calidad en el servicio y mejora continua.**
- **Medición de satisfacción de nuestra comunidad a través de las evaluaciones de padres de familia, alumnos y colaboradores.**

La Dirección General y los directores de área nos estarán informando sobre estos retos y las acciones planificadas para alcanzarlos, así como sus avances.

“Live as if you were to die tomorrow learn as if you were to live forever”.

“Vive como si fueras a morir mañana y aprende como si fueras a vivir para siempre”

— Gandhi.

Trilingües ^{Pensadores} Indagadores ^{Depportistas}
Íntegros Innovadores Ciudadanos Globales
Cuidamos el medio ambiente
Innovadores Críticos **Críticos**
Pensadores Audaces
Empáticos Audaces Equilibrados
Empáticos Reflexivos Innovadores Holísticos
Equilibrados **Buenos Comunicadores** Empáticos
Cuidamos el medio ambiente Reflexivos Indagadores



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

Tel. (722) 271 25 00

f Buena Tierra SC @ColegioBuenaTie @colegiobuenatierra
cbt@buenatierra.edu.mx

www.buenatierra.edu.mx