



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Facultad de Informática
Tesina de Licenciatura en Sistemas

MSGC – Herramienta para el mantenimiento de SGC certificado bajo ISO 9001

Autor | Diaz Delfina

Directores | Mg. Esponda Silvia, Mg. Pasini Ariel

Temario

- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Temario

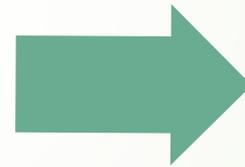
- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Objetivos

Investigar las Normas
ISO 9001:2008 e ISO
9001:2015



Investigar y analizar las
herramientas existentes
para el mantenimiento
de un SGC

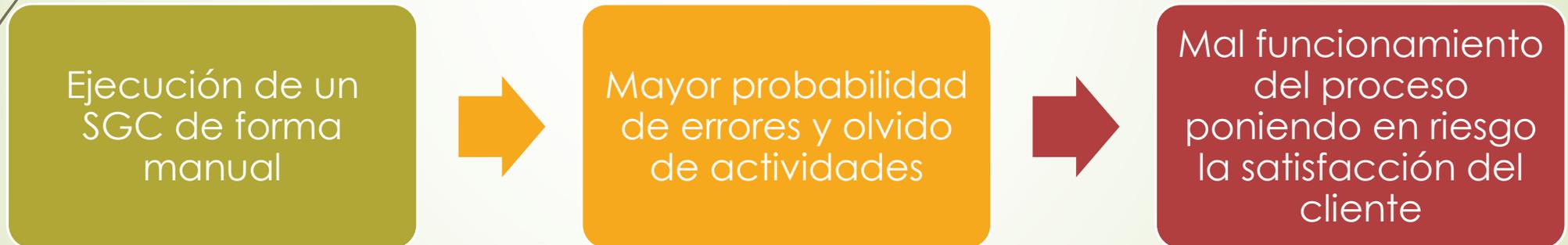


Desarrollar un
sistema a través
del cual se
pueda realizar
el óptimo
mantenimiento
de un SGC

Motivación

La **gestión de la calidad** puede llegar a ser una **ventaja competitiva** que fortalezca a la organización.

Un **SGC** consiste en la **ejecución**, por parte de cada uno de los **Involucrados**, de las **actividades** necesarias para lograr la **satisfacción del cliente**.



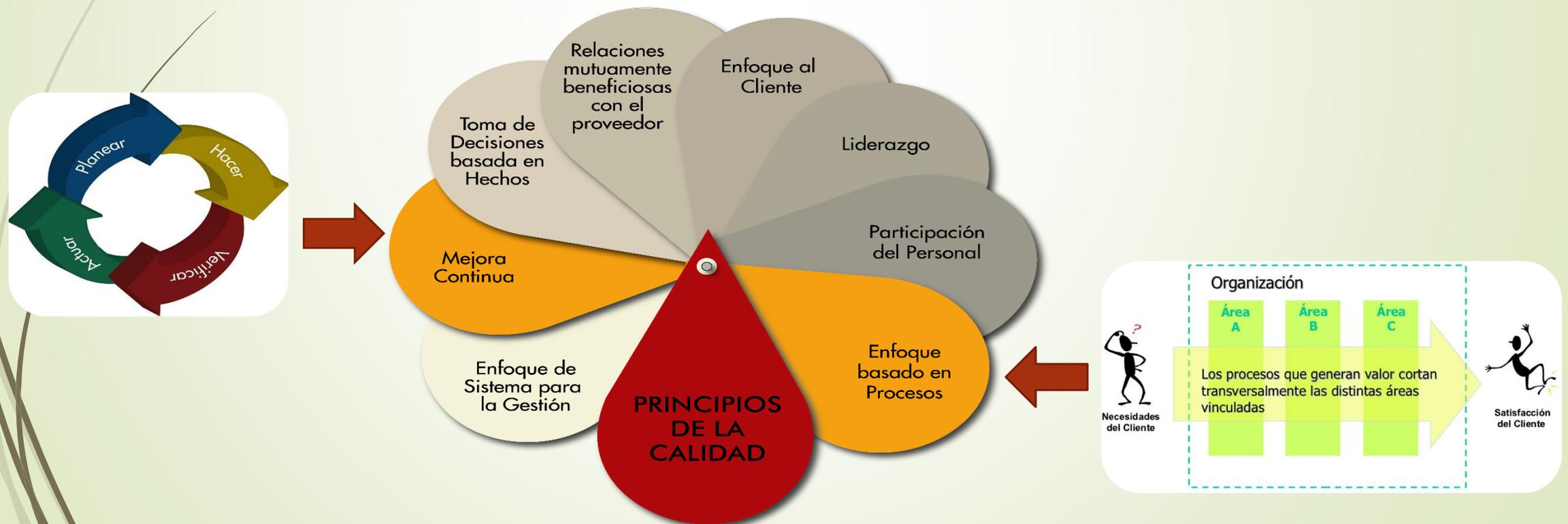
Temario

- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Sistema de Gestión de la Calidad

La **calidad** se puede definir como “el **cumplimiento de los requisitos**”, esto significa hacer las cosas bien desde un principio.

La **ISO 9001** establece un **SGC** basado en los **principios de la calidad**, los cuales dan el marco de referencia para que la **organización** logre la **satisfacción del cliente**.



Norma ISO 9001

ISO → Organismo Internacional de estandarización

ISO **9001:2008** → Requisitos de los SGC

1. Objetivo y campo de aplicación.

2. Referencias normativas.

3. Términos y definiciones.

4. Sistema de Gestión de la calidad. →

5. Responsabilidad de la dirección. →

6. Gestión de recursos. →

7. Realización del producto. →

8. Medición, Análisis y mejora. →

Hace referencia al **cómo** se debe proceder cuando se **diseña** un **SGC**, identificando los **procesos** y estableciendo la **documentación** necesaria.

La **alta dirección** debe proporcionar evidencia de su **compromiso** con el **SGC** y con la **mejora continua** de su eficacia.

Establecer los **recursos necesarios** para la gestión de la calidad incluyendo el personal y su **capacitación**, el **ambiente de trabajo y las instalaciones**.

Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

Demostrar la **conformidad** de los **productos o servicios** y **medir el funcionamiento** del SGC.

Cambios Norma ISO 9001

ISO 9001:2008

1. Objetivo y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión de la calidad.
5. Responsabilidad de la dirección.
6. Gestión de recursos.
7. Realización.
8. Medición, análisis y mejora.

Se fortalece el liderazgo.
Si bien ya se exigía que las acciones de gestión que las partes interesadas.

No se exige la designación de un **representante de la dirección**.
Se incluyen los conceptos de **Liderazgo** y **Riesgo**.
Se considera tanto la comunicación externa como la interna.

Análisis y aplicación del contexto de la organización.
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La organización puede no especificar equipos de medición.
Los requisitos de propiedad del cliente incluyen a proveedores externos.

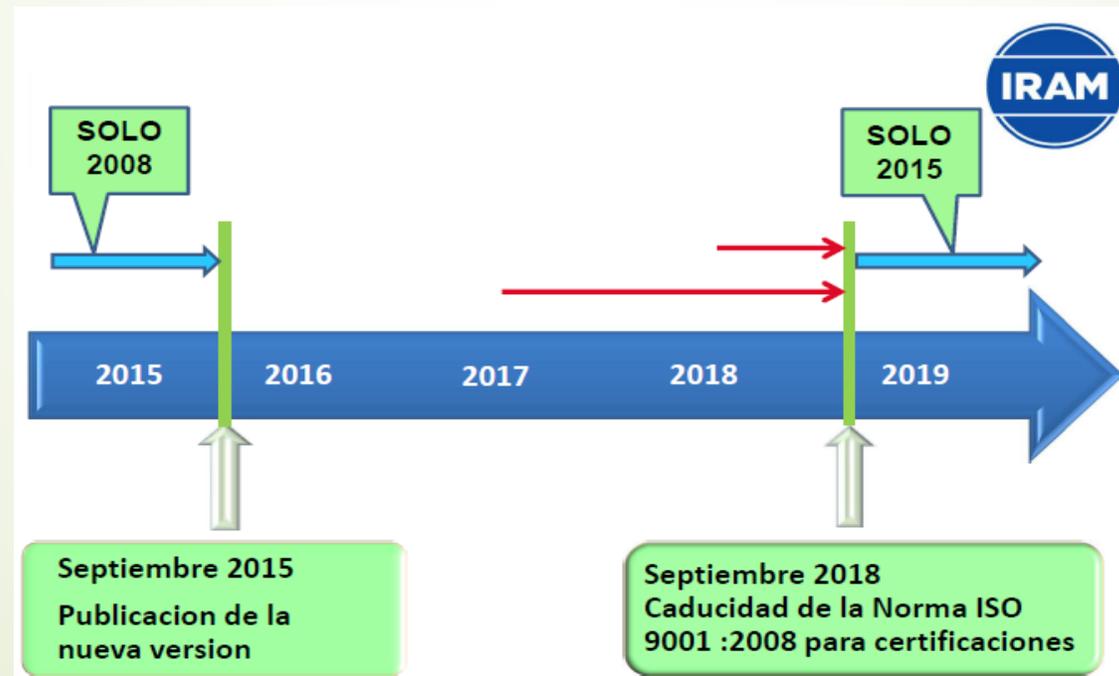
ISO 9001:2015

1. Objetivo y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Apoyo.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora.

Certificación

Certificación ISO 9001 → refuerza la idea de calidad reflejando una **organización “pre-ocupada”** permanentemente por dar **satisfacción** a lo que promete y a lo que demandan sus **clientes**.

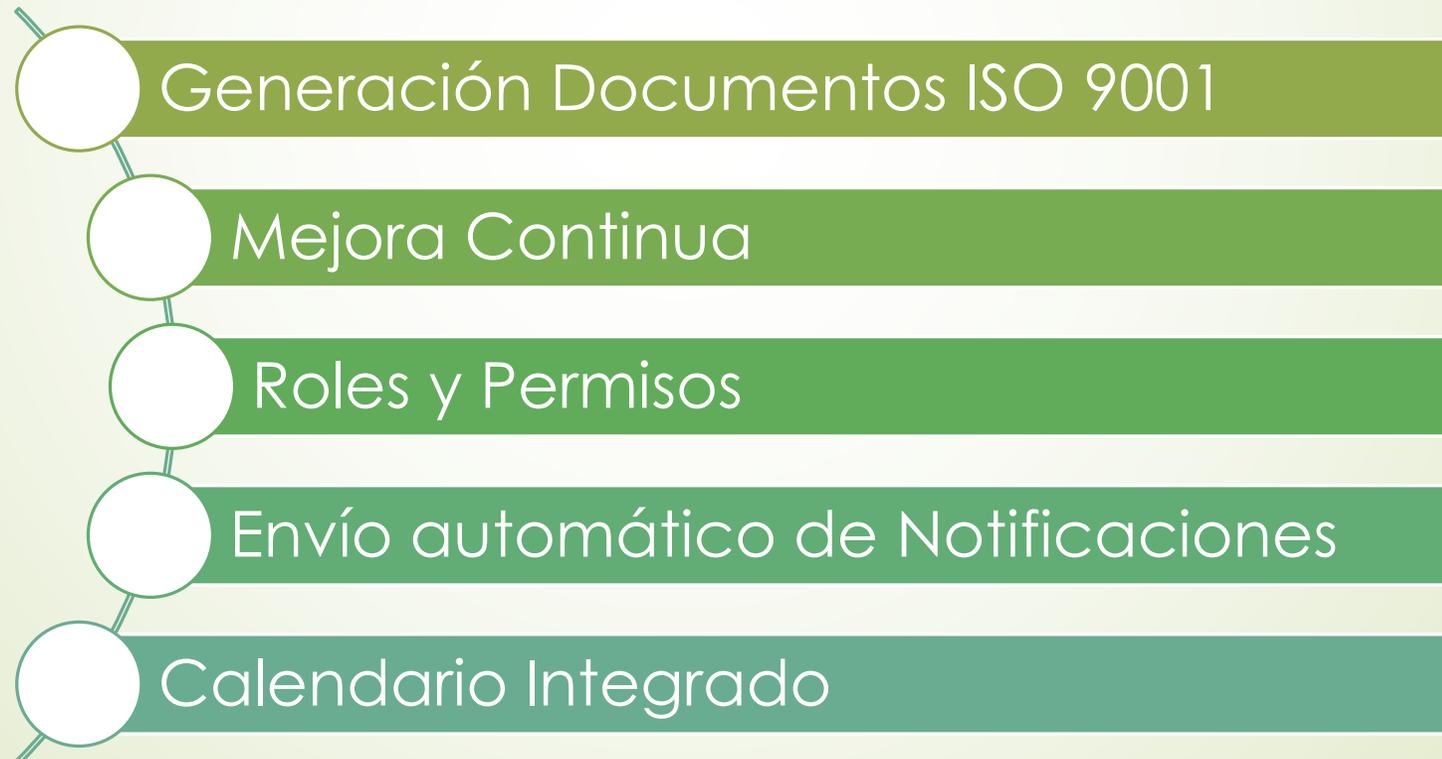
Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) → Representante de ISO en Argentina.



Mantenimiento SGC

Tras **implantar** un **SGC** es necesario esforzarse por seguir en el camino de la **mejora continua**.

Se determinaron los **requisitos** que debería tener un sistema para **mantener** un SGC bajo la Norma **ISO 9001** y luego, en base a estos, se **evaluaron** las principales **herramientas existentes**.



Análisis Herramientas Mantenimiento SGC

Herramienta	Generación Documentos ISO 9001	Mejora Continua PDCA	Roles y Permisos	Envío Automático de Notificaciones	Calendario Integrado
 KMKey Quality	★	★	★	★	⊘
 ISOLUCION	★	★	★	★	★
 ISOXPRESS	★	★	★	★	⊘
 QUTASK	★	★	★	★	⊘
 Qualio	★	★	★	★	⊘
 FlinkISO Open Source QMS	★	★	★	★	⊘
 bemus Plataforma de Gestión de Sistemas	★	★	★	★	★
 VIVALDI SOFTWARE SOFTWARE THAT HELPS YOU IMPROVE	★	★	★	★	⊘

★ = Alcanzado , ★ = Parcialmente Alcanzado, ⊘ = No Alcanzado

Temario

- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Sistema compuesto por **módulos** que permite llevar a cabo la **implementación** y el **mantenimiento diario** de un **SGC** de forma eficaz y eficiente.

Se basa en **ISO 9001:2008** manteniéndose **flexible** para permitir la compatibilidad con los **cambios** introducidos en la versión **2015**.

Roles y
Permisos

Documen-
tación

Seguimiento

Calendario

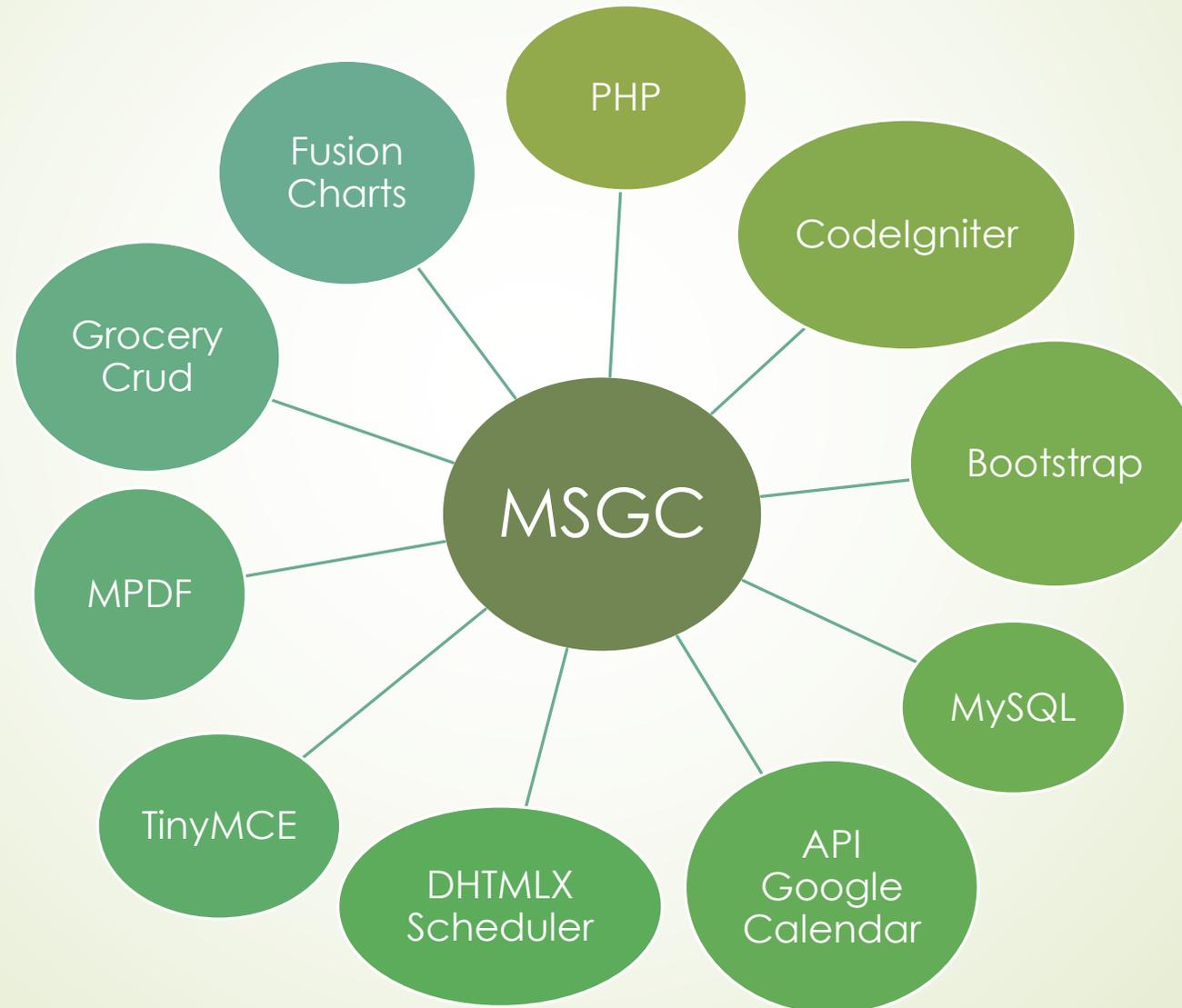
Sugerencias
y/o
Reclamos

Envío automático de Notificaciones

¿Cómo se utiliza MSGC?



Infraestructura MSGGC



Temario

- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Caso de Estudio

SGC elegido → "Diseño y realización del curso de nivelación a distancia para el pre ingreso a la Facultad de Informática".

El mismo se encuentra **certificado** bajo la Norma **IRAM-ISO 9001:2008** desde Marzo de 2012.

Así mismo, el proceso elegido se encuentra en **transición** a la Norma **ISO 9001:2015**.

Forma de Trabajo → instanciación del proceso con los valores del año 2015 representando a una organización que desea cargar los **datos** correspondientes a un **año ya transcurrido**, para luego poder **centralizar** toda la **información** en **MSGC**.



Super Administrador

MSGC
Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Listado SGC admin (Super Admin) 🏠

MSGC

Mediante este sistema podrá realizar el mantenimiento de su SGC de forma eficaz y eficiente

- 📁 Gestionando Documentos y Registros
- 📊 Realizando la gestión y el seguimiento de Objetivos, Hallazgos, Indicadores y Riesgos
- 📅 Utilizando un Calendario que centraliza todas las tareas a llevar a cabo
- ✉ Recibiendo notificaciones ante las próximas tareas a realizarse

Crear SGC

Nombre SGC:

Pre Ingreso

Usuario Administrador:

Asignar un nuevo usuario 

Nombre:

Delfina

Apellido:

Diaz

E-mail:

 diazdelfina.90@gmail.com

Usuario:

 ddiaz

Contraseña:



Confirmar Contraseña:

|

Aceptar

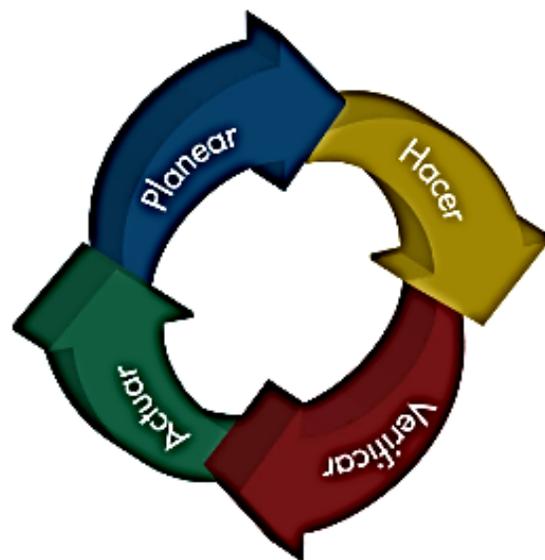
Listado SGC

ID	Nombre	Habilitado	Usuario Administrador	Acciones
1	Pre Ingreso	Si	ddiaz : Delfina Diaz	 
2	Direccion de Concurso Docente	Si	bruno : Bruno Diaz	 
3	Voto Electronico	Si	feli : Felipe Burgos	 

Buscar: Buscar todo

Mostrar elementos   Pagina de 1  Mostrando 1 a 3 de 3 elementos

- Cambiar de SGC
- Nuevo SGC
- Datos Personales
- Cambiar Contraseña
- Cerrar Sesión



MSGC

Mediante este sistema podrá realizar el mantenimiento de su SGC de forma eficaz

 Gestionando Documentos y Registros

 Realizando la gestión y el seguimiento de Objetivos, Hallazgos, Indicadores y Riesgos

 Utilizando un Calendario que centraliza todas las tareas a llevar a cabo

 Recibiendo notificaciones ante las próximas tareas a realizarse

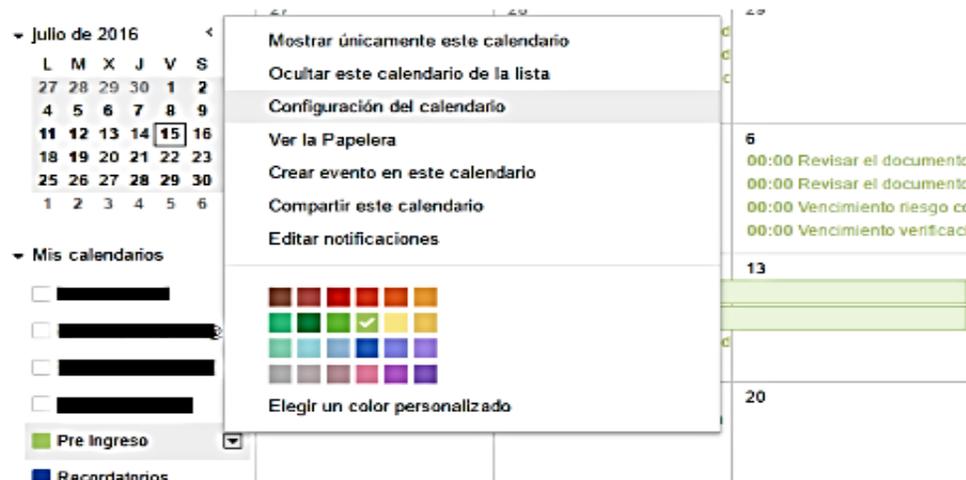
Sistemas de Gestión de la Calidad

Nombre	Alcance	Abreviatura	Código	ID Calendario Google	Acciones
Pre Ingreso	El S.G.C. alcanza el "DISEÑO...	DI	preingreso2016	guk22607i1h9a5h7t7804918ao@group.calendar.google.com	  

Buscar: Buscar todo

Mostrar elementos   Pagina de 1    Mostrando 1 a 1 de 1 elementos

Para comenzar, ingrese a la configuración del calendario deseado haciendo click derecho sobre el nombre del mismo.



Luego, ingrese a la sección "Compartir este Calendario" y dentro de la opción "Compartir con determinadas personas" ingrese el siguiente correo:

tesis-334@tesina-1153.iam.gserviceaccount.com

Una vez que ingresó el correo, asígnele el permiso "Realizar cambios en eventos" como se muestra a continuación:



Administrador

Ingrese a la sección "Detalles del Calendario" y, dentro de la opción "Dirección del Calendario", copie el ID de su calendario.

Dirección del calendario:

[Más información](#)

[Cambiar preferencias de uso compartido](#)

[ICAL](#) [HTML](#) (ID de Calendario: **guk2260711h9a5h717804918ao@group.calendar.google.com**)

Esta es la dirección de tu calendario. Nadie puede utilizar este enlace a menos que hayas hecho público tu calendario.

Por último, dentro de MSGC ingrese a la sección SGC y, dentro de la opción editar, ingrese el ID copiado en el campo "ID Calendario Google".

Editar Elemento	
Nombre* :	<input type="text" value="Pre Ingreso"/>
Alcance :	<input type="text" value="El S.G.C. alcanza el *DISEÑO Y REALIZACIÓN DEL CURSO DE NIVEL A"/>
Abreviatura* :	<input type="text" value="DI"/>
Código* :	<input type="text" value="preingreso2016"/>
ID Calendario Google :	<input type="text" value="guk2260711h9a5h717804918ao@group.calendar.google.com"/>
<input type="button" value="Actualizar cambios"/> <input type="button" value="Actualizar y volver a la lista"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

De ahora en más, los calendarios ya se encuentran sincronizados, cada vez que realice un cambio en alguno de ellos, el mismo se reflejará en el otro.

Recuerde que no es necesario que su calendario de google sea público y que no necesita llevar a cabo ninguna otra acción, pues los pasos mencionados sólo deben llevarse a cabo una sola vez.

Procesos

 [Añadir Elemento](#) [Exportar](#) [Imprimir](#)

ID	Nombre	Abreviatura	Descripción	Acciones
1	Sistema de Gestión de la Calidad	SGC	Proceso destinado a las tareas...	 
2	Realización de Propuesta de Ingreso	RPI	Proceso en el que se lleva a cabo...	 
3	Pre Ingreso	PIN	Proceso del curso de Pre Ingreso...	 

Buscar: Buscar todo ▼

Mostrar elementos Página de 1 Mostrando 1 a 3 de 3 elementos

Origen Hallazgos

ID	Nombre	Acciones
1	Objetivos	 
2	Encuesta	 
3	Auditoria Interna	 
4	Auditoria Seguimiento	 
5	Proceso PIN	 
6	Proceso RPI	 

Buscar: Buscar todo ▼ Buscar Resetear filtro

Mostrar elementos ⏪ ⏩ Pagina de 1 ↺ ↻ Mostrando 1 a 6 de 6 elementos

Usuarios pendientes

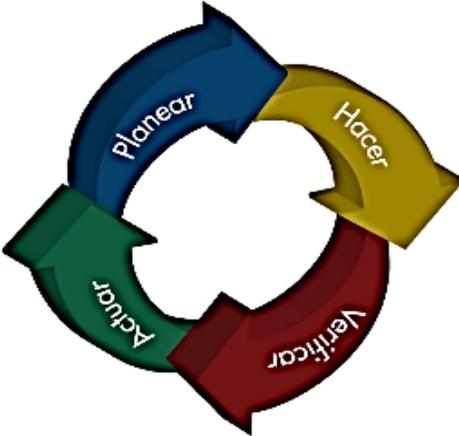
Usuario	SGC	Habilitar	Rol
mari	Pre Ingreso	<input checked="" type="checkbox"/>	Grupo Calidad
mateo	Pre Ingreso	<input checked="" type="checkbox"/>	Grupo Calidad
ana	Pre Ingreso	<input checked="" type="checkbox"/>	Alta Direccion

Generación de Documentos

Pre Ingreso **Grupo de Calidad** MSGC

Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Registros Seguimiento Calendario Toma de Decisión Sugerencias y/o Reclamos mateo (Grupo Calidad) 



MSGC

Mediante este sistema podrá realizar el mantenimiento de su SGC de forma eficaz y eficiente

-  Gestionando Documentos y Registros
-  Realizando la gestión y el seguimiento de Objetivos, Hallazgos, Indicadores y Riesgos
-  Utilizando un Calendario que centraliza todas las tareas a llevar a cabo
-  Recibiendo notificaciones ante las próximas tareas a realizarse

Díaz Delfina
Facultad de Informática UNLP (50 y 120)
III-LIDI Instituto de Investigación en Informática

+ Añadir Documento

Grupo de Calidad

Exportar Imprimir

id	Codigo	Nombre	Versión	Estado	Acciones
3	DI-SGC-M-03	Manual de la Calidad	3	Aprobado	   
14	DI-SGC-O-14	Política de la Calidad	1	Aprobado	   
15	DI-SGC-P-15	Control de Documentos y Registros	1	Aprobado	   
16	DI-SGC-P-16	Satisfacción del Aspirante	1	Aprobado	   
17	DI-SGC-P-17	Capacitación	1	Aprobado	   
18	DI-SGC-P-18	Producto No Conforme, Acciones...	2	Aprobado	   
19	DI-SGC-P-19	Auditoria Interna	1	Aprobado	   
20	DI-SGC-S-20	Perfil Director/a de Ingreso	1	Aprobado	   
21	DI-SGC-S-21	Perfil Representante de la Dirección	1	Aprobado	   
22	DI-SGC-S-22	Perfil Dirección de Certificación...	1	Aprobado	   

Buscar:

Buscar todo ▼

Buscar

Resetear filtro

Versionado DI-SGC-P-18 Pre Ingreso

Versión	Descripcion	Elaborado por:	Fecha Elaboración	Revisado por:	Fecha Revisación	Aprobado por:	Fecha Aprobación
1	Creación del Documento	Mateo Brouver	27/07/2016 - 08:14	Mariela Zurbano	27/07/2016	Ana Garcia	27/07/2016
2	Se modificó el nombre del documento	Mateo Brouver	27/07/2016 - 08:56	Mariela Zurbano	28/07/2016	Ana Garcia	29/07/2016

Buscar:

Buscar todo



Buscar

Resetear filtro

Mostrar 10 elementos



Pagina 1 de 1



Mostrando 1 a 2 de 2 elementos

[Volver al listado](#)

Documentos

Registros

Seguimiento

Calendario

Toma de Decisión

Sugerencias y/o Reclamos

mari (Grupo Calidad) 

Documentos pendientes

Código	Nombre	Acción	Seleccionar Documento
DI-PIN-F-32	Forma de aprobación de TP	Revisar	<input checked="" type="radio"/>
DI-SGC-F-34	Minuta	Revisar	<input type="radio"/>

[Ver Documento](#)

Documentos pendientes

Código	Nombre	Acción	Seleccionar Documento
DI-PIN-F-32	Forma de aprobación de TP	Aprobar	<input type="radio"/>

[Ver Documento](#)

id	Codigo	Nombre	Versión	Estado	Acciones
34	DI-SGC-F-34	Minuta	1	Aprobado	
33	DI-SGC-F-33	Entendimiento Capacitación	1	Aprobado	
31	DI-PIN-F-31	Encuesta	1	Aprobado	
29	DI-RPI-F-29	Revisión de requisitos	1	Aprobado	
28	DI-SGC-F-28	Capacitación	1	Aprobado	
27	DI-SGC-F-27	Plan Auditoria Interna	1	Aprobado	
26	DI-SGC-F-26	Revisión por la Dirección	1	Aprobado	
25	DI-RPI-F-25	Informe de Modificación de Contenidos	1	Aprobado	
24	DI-RPI-F-24	Revisión de Requisitos	1	Aprobado	
22	DI-SGC-S-22	Perfil Dirección de Certificación...	1	Aprobado	

Listado de Objetivos Pre Ingreso



[Restablecer objetivos para próximo año](#)

[Añadir Elemento](#)

[Exportar](#)

[Imprimir](#)

Definición Meta	Responsable	Recursos/Medios	Fecha Esperada Cumplimiento	Porcentaje Avance	Fecha Seguimiento	Resultado	Observaciones	Acciones
...atar, semanalmente, a través...	Dirección de Articulación e...	Servicio de Internet. Aula en...	01/12/2015	100	07/12/2015	Objetivo Cumplido	El objetivo se cumplió pues se...	 
...mentar en un 10% las reuniones...	Auxiliares y Coordinadores	2 hs. por semana de Auxiliares...	01/12/2015	100	07/12/2015	Objetivo Cumplido	El objetivo se cumplió pues se...	 
...atar, a través de la plataforma...	Dirección de Certificación de...	Servicio de Internet	01/12/2015	100	07/12/2015	Objetivo No Cumplido	El objetivo no se cumplió pues...	 
...atar que el material se incorpore...	Coordinadores	Servicio de Internet	01/12/2015	100	07/12/2015	Objetivo Cumplido	El objetivo se cumplió pues se...	 
...ar a los auxiliares informes...	Auxiliares	Servicios de Internet	01/12/2015	100	07/12/2015	Objetivo Cumplido	El objetivo se cumplió pues se...	 

Buscar: [Buscar todo](#)

[Resetear filtro](#)

Documentos

Registros

Seguimiento

Calendario

Toma de Decisión

Sugerencias y/o Reclamos

mateo (Grupo Calidad) 

Listado de Indicadores Pre Ingreso

[Restablecer indicadores para próximo año](#)[+ Añadir Elemento](#)[Exportar](#)[Imprimir](#)

id	Descripcion	Aspecto Relacionado	Origen	Valor Esperado	Fecha Revisión	Valor Obtenido	Proceso	Acciones
1	Beneficio de la experiencia de...	Experiencia del curso en general	Encuestas	80	06/12/2015	96	PIN	  
2	% de aspirantes en condiciones...	Desempeño de los aspirantes	Dirección de Articulación e...	25	06/12/2015	29	PIN	  
3	% de aspirantes que responden...	Desempeño de aspirantes	bitacora de aspirantes	70	06/12/2015	27	PIN	  
4	% de cumplimiento de los ítems...	Administración del Curso	Proceso de Pre Ingreso	100	06/12/2015	100	PIN	  
5	% de consultas respondidas con...	Desempeño Auxiliares	Reporte Periódico de Actividades	80	06/12/2015	100	PIN	  

Buscar:

Buscar todo 

Listado de Eventos Predeterminados Pre Ingreso



Grupo de
Calidad

 Restablecer eventos para próximo año

 Añadir Elemento

 Exportar
  Imprimir

Id	Nombre	Duración (en días)	Comienzo	Fin	¿Se realizó?	Estado	Acciones
5	Generar Propuesta de Pre Ingreso	10	25/06/2016	08/07/2016	Si	Completada	  
8	Registro de cambios	5	09/07/2016	15/07/2016	No	Retrasada	  
6	Realizar Difusión	15	16/07/2016	05/08/2016	No	Tarea Futura	  
7	Cronograma del curso	6	20/07/2016	27/07/2016	No	Tarea Futura	  
9	Inscripción al pre-ingreso	20	01/08/2016	20/08/2016	No	Tarea Futura	  
10	Planificación Plan de Capacitación...	5	10/08/2016	14/07/2016	No	Tarea Futura	  
11	Designación de Coordinadores...	5	24/08/2016	27/08/2016	No	Tarea Futura	  
12	Revisar Guías	5	25/08/2016	31/08/2016	No	Tarea Futura	  
13	Realizar Aceptaciones de los perfiles...	2	26/08/2016	27/08/2016	No	Tarea Futura	  
14	Requisitos relacionados con el...	2	26/08/2016	27/08/2016	No	Tarea Futura	  

 Buscar:

Documentos

Registros

Seguimiento

Calendario

Toma de Decisión

Sugerencias y/o Reclamos

mari (Grupo Calidad) 

Listado de Riesgos Pre Ingreso

 Restablecer riesgos para próximo año Añadir Elemento Exportar  Imprimir

Probabilidad	Impacto	Causas	Responsable	Acciones a tomar	Fecha Revisión	Resultado	Estado	Acciones
Moderado	Serio	¿Por qué? Porque el sitio podría...	Dirección de Certificación de...	Establecer un plan alternativo...	30/05/2015	Se encuentra a disposición un...	Controlado	  
Probable	Tolerable	¿Por qué? Porque la coordinación...	Dirección de Certificación de...	Solicitarle a la coordinación...	30/05/2015	La supervisión propuesta no resultó...	Necesita Acciones	  
Probable	Serio	¿Por qué? Porque necesitarían...	Dirección de Certificación de...	Generar breve resumen del uso...	14/08/2015	Se constató el envío del Manual...	Mitigado	  
Moderado	Tolerable	¿Por qué? Porque no fueron consultados...	Dirección de Certificación de...	Modificar la encuesta. Recomendar...	06/07/2015	Se modificó las actividades a...	Eliminado	  

Buscar:

Buscar todo

Buscar

Resetear filtro

Instanciación de Registros

Grupo de
Calidad

Pre Ingreso MSGC

Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Registros Seguimiento Calendario Toma de Decisión Sugerencias y/o Reclamos mari (Grupo Calidad) 

Seleccionar Formulario en base a cual desea crear el Registro

Id	Codigo	Nombre	Version	Estado	Acciones
34	DI-SGC-F-34	Minuta	1	Aprobado	 
33	DI-SGC-F-33	Entendimiento Capacitación	1	Aprobado	 
31	DI-PIN-F-31	Encuesta	1	Aprobado	 
29	DI-RPI-F-29	Revisión de requisitos	1	Aprobado	 
28	DI-SGC-F-28	Capacitación	1	Aprobado	 
27	DI-SGC-F-27	Plan Auditoria Interna	1	Aprobado	 
26	DI-SGC-F-26	Revisión por la Dirección	1	Aprobado	 
25	DI-RPI-F-25	Informe de Modificación de Contenidos	1	Aprobado	 
24	DI-RPI-F-24	Revisión de Requisitos	1	Aprobado	 

Buscar:

Nombre:

Minuta

Código:

DI-SGC-F-34

Versión:

1

Archivo ▾	Editar ▾	Insertar ▾	Ver ▾	Formato ▾	Tabla ▾	Herramientas ▾												
↶	↷	📄	B	<i>I</i>	☰	☰	☰	☰	☰	☰	☰	☰	🔗	📁 Upload	🕒	👁	A ▾	A ▾
		UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA		Minuta				DI-SGC-F-34 Version: 01										
Lugar y Fecha:																		
Responsable:																		
Participantes:																		
Objetivo de la reunión:																		
Puntos tratados																		
Conclusiones																		
table » tbody » tr » td » p																	Palabras: 15	

Enviar

Documentos

Registros

Seguimiento

Calendario

Toma de Decisión

Sugerencias y/o Reclamos

mari (Grupo Calidad) 

Listado de Registros Pre Ingreso

id	Codigo doc	Nombre	Versión	Acciones
1	DI-RPI-F-24	Revisión de Requisitos	1	  
2	DI-RPI-F-25	Informe de Modificación de Contenidos	1	  
3	DI-RPI-F-29	Revisión de requisitos	1	  
4	DI-PIN-F-32	Forma de aprobación de TP	1	  
5	DI-SGC-F-28	Capacitación	1	  
6	DI-SGC-F-33	Entendimiento Capacitación	1	  
7	DI-PIN-F-30	Reporte periódico de actividades	1	  
8	DI-PIN-F-31	Encuesta	1	  
9	DI-SGC-F-28	Revisión por la Dirección	1	  
10	DI-SGC-F-27	Plan Auditoria Interna	1	  

Exportar | Imprimir

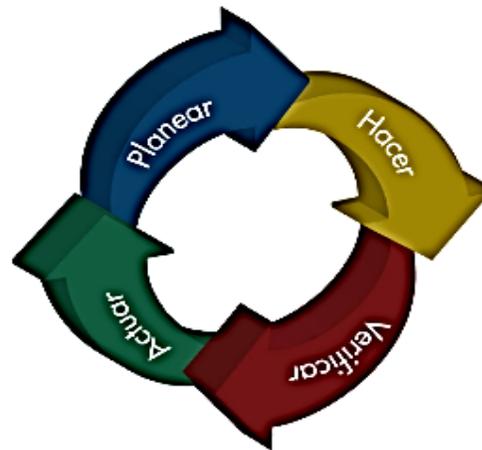
Buscar:

Mostrar 10 elementos  Pagina 1 de 1  Mostrando 1 a 10 de 10 elementos

MSGC

Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Sugerencias y/o Reclamos

Iniciar Sesión 

MSGC

Mediante este sistema podrá realizar el mantenimiento de su SGC de forma eficaz y eficiente

 Gestionando Documentos y Registros

 Realizando la gestión y el seguimiento de Objetivos, Hallazgos, Indicadores y Riesgos

 Utilizando un Calendario que centraliza todas las tareas a llevar a cabo

 Recibiendo notificaciones ante las próximas tareas a realizarse

Visitante

MSGC

Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Sugerencias y/o Reclamos

Volver 

SGC

**Seleccionar SGC sobre el que desea realizar su sugerencia
y/o reclamo:**

Seleccionar SGC ▼

Ingresar el código otorgado correspondiente al SGC elegido



Codigo

Enviar

Diaz Delfina

Facultad de Informática UNLP (50 y 120)

III-LIDI Instituto de Investigación en Informática

Enviar Sugerencia y/o Reclamo

Seleccione la acción a llevar a cabo:

Enviar un reclamo y una sugerencia ▾

Su reclamo esta relacionado con:

- la administración del proceso
- el desempeño del personal involucrado
- los recursos brindados
- la experiencia en general
- otros

Escriba su reclamo a continuación:

Su sugerencia esta relacionada con:

- la administración del proceso
- el desempeño del personal involucrado
- los recursos brindados
- la experiencia en general
- otros

Escriba su sugerencia a continuación:

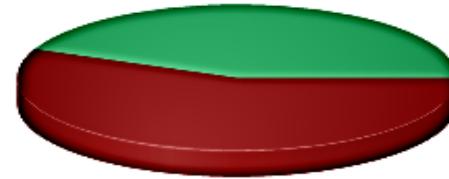
Enviar

Visitante

Grupo de
Calidad y
Alta
Dirección

Porcentaje de Sugerencias y Reclamos recibidas

Sugerencias, 43.6%



Reclamos, 56.4%

Sugerencias Reclamos

Porcentaje de Reclamos por Areas



Reclamos:

Estuve una o dos semanas sin poder entrar al entorno, me decía que me habían bloqueado de esa pagina y me perjudico un poco para hacer las actividades y leer los modulos

El tiempo que dan para leer no es suficiente y las guías no son claras, hay cosas como el caso de expresar notación matemática que no siempre es fácil o los ejemplos no son muy claros.

[Ver más reclamos](#)

Porcentaje de Sugerencias por Areas



Sugerencias:

Lo único que agregaría al curso son más clases presenciales, ya que estas son muy útiles.

Deberían incluir alguna bibliografía o sitios en línea donde expliquen con videos y ejemplos los temas vistos en los módulos.

[Ver más sugerencias](#)

Reclamos recibidos

Reclamo recibido el 22-07-2016 22:22:09

Estuve una o dos semanas sin poder entrar al entorno, me decía que me habían bloqueado de esa pagina y me perjudico un poco para hacer las actividades y leer los modulos

Reclamo recibido el 22-07-2016 22:16:49

El tiempo que dan para leer no es suficiente y las guías no son claras, hay cosas como el caso de expresar notación matemática que no siempre es fácil o los ejemplos no son muy claros.

Reclamo recibido el 09-06-2016 17:17:52

La plataforma no funciona correctamente, no permite enviar más de 3 archivos adjuntos en un mensaje y se cierra la sesión mientras escribo una consulta

Reclamo recibido el 01-05-2016 15:04:07

El auxiliar del grupo 4 de Matemática tarda bastante en contestar mis consultas y a veces tengo que arreglármela sola para poder comprender el tema

1

2

3

»

Volver atras

Utilización del Calendario y Toma de Decisión

Pre Ingreso

Grupo
de
Calidad

MSGC

Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos

Registros

Seguimiento

Calendario

Toma de Decisión

Sugerencias y/o Reclamos

mari (Grupo Calidad) 

Calendario Pre Ingreso

Tareas Atrasadas

Evento	Fecha
Vencimiento NC id 17	07-10-2015
Vencimiento NC id 23	15-10-2015
Revisión DI-SGC-P-12	07-07-2016
Ver más	

Tareas Proximas a Vencerse

Evento	Fecha
Revisión DI-SGC-P-19	27-07-2016
Revisión DI-SGC-S-20	27-07-2016
Revisión DI-SGC-S-22	27-07-2016
Ver más	

Día	Semana	Mes	Julio 2016						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Hoy		
04	05	06 • 00:00 Revisar el do • 00:00 Vencimiento • 00:00 Revisar el do	07 • 00:00 Vencimiento • 00:00 Vencimiento	08 • 00:00 Vencimiento	09 • 00:00 Vencimiento	10 • 00:00 Completar	Hoy		
11	12 • 00:00 Completar la • 00:00 Completar la • 00:00 Completar la • 00:00 Completar la • 00:00 Completar la	13	14	15 • 00:00 Vencimiento • 00:00 Vencimiento	16	17 • 00:00 Vencimiento			
18	19 • 00:00 Vencimiento	20	21 • 00:00 Vencimiento	22	23	24			
25 • 00:00 Vencimiento	26	27	28	29	30 • 00:00 Vencimiento • 00:00 Realizar even	31 • 00:00 Vencimiento			

[Documentos](#)[Registros](#)[Seguimiento](#)[Calendario](#)[Toma de Decisión](#)[Sugerencias y/o Reclamos](#)mari (Grupo Calidad) **Tareas Atrasadas** 

Tarea atrasada - Fecha: 07-10-2015
Vencimiento NC id 17

Tarea atrasada - Fecha: 15-10-2015
Vencimiento NC id 23

Tarea atrasada - Fecha: 07-07-2016
Vencimiento Revision de documento DI-SGC-P-12

Tarea atrasada - Fecha: 24-07-2016
Vencimiento NC id 13

[Volver atras](#)

Listado de Hallazgos Pre Ingreso

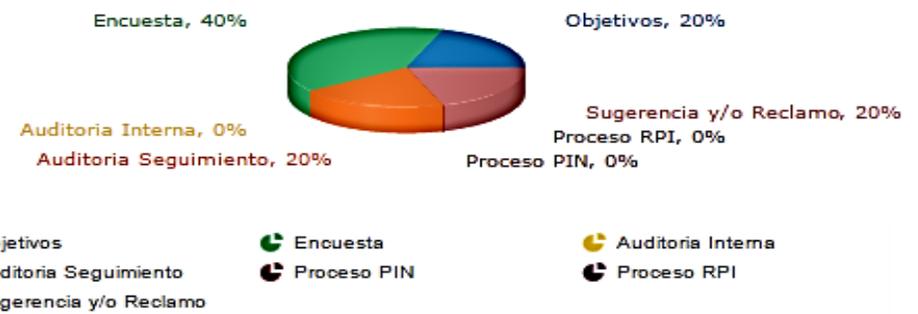
Grupo de
Calidad

Elemento Elemento	
Tipo :	NC
Fecha :	2014-12-18 00:00:00
Descripcion :	La cantidad de encuestas recibidas no alcanzó el valor esperado
Origen :	Encuesta
Descripcion Origen :	N/A
Causas :	¿Por qué? Porque las escuelas no distribuyen nuestras encuestas ¿Por qué? Porque no les resulta atractiva
Accion :	Se dejará de enviar la encuesta, se enviará solo la información de las carreras brindadas por la Facultad de Informática.
Plazo :	300
Fecha Revision :	2015-10-07
Porcentaje Avance :	100
Fecha Cumplimiento :	2015-10-07
Fecha Estimacion Eficacia :	2015-12-10
Verificacion de Eficacia :	Se constató que ha sido enviada a las escuelas secundarias la información correspondiente a las carreras brindadas por la facultad de informática.
Fecha Verificacion de Eficacia :	
Responsable :	Dirección de Certificación de Calidad
Fecha Cierre :	2015-12-10



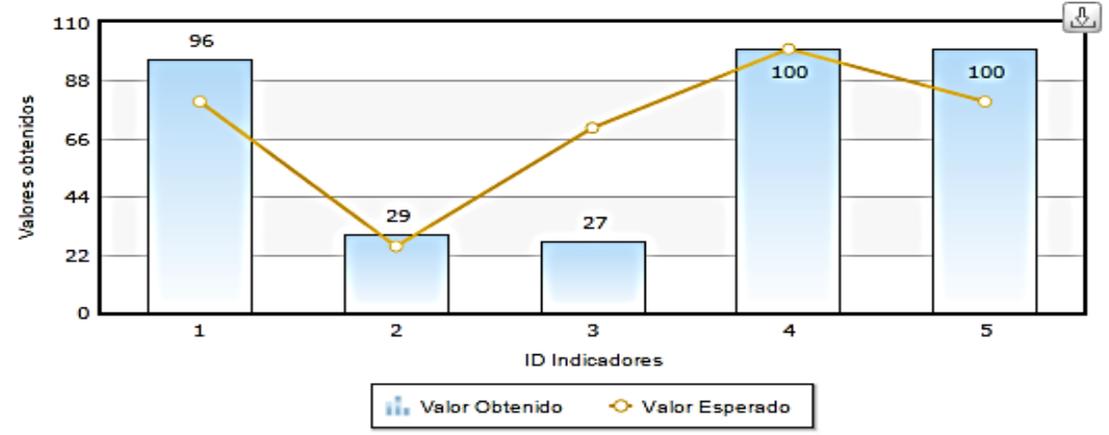
Origen No Conformidades

Porcentaje Origen de las No Conformidades



[Ir a listado de Hallazgos](#)

Resultados Indicadores



[Ir a listado Indicadores](#)

Estado de Riesgos



[Ir a listado de Riesgos](#)

Objetivos y Cronometro

Porcentaje de Objetivos



[Ir a listado de Objetivos](#)

Tiempo restante hasta la próxima Auditoria

200 dias, 1 horas, 10 minutos, and 56 segundos

Temario

- ❖ Objetivos y Motivación
- ❖ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ❖ MSGC
- ❖ Caso de Estudio
- ❖ Conclusiones y Trabajos Futuros

Conclusiones

- A partir de la investigación de la Norma **ISO 9001**, se puede concluir que la **certificación** de un SGC bajo dicha Norma es de **gran importancia**, ya que refleja una **organización “pre-ocupada”** permanentemente por dar **satisfacción** a sus **clientes**.
- En base al **análisis** realizado sobre las principales **herramientas** existentes para el **mantenimiento** de un **SGC**, se observó que éstas presentan **falencias** en aspectos claves.
- Se realizó un sistema llamado **MSGC** que, a través de los diferentes **módulos** que lo componen permite llevar a cabo la generación y el mantenimiento de un SGC.
- A partir de la experiencia en el **caso de estudio** y de los **objetivos** planteados inicialmente, se concluyó que la utilización de **MSGC** permite que la organización que lo utilice pueda realizar de forma eficaz y eficiente el **mantenimiento** de un **SGC** facilitando la ejecución de las **tareas diarias**, **optimizando** el **tiempo** y los **recursos** invertidos, y **agilizando** la **comunicación** entre los involucrados.

Trabajos Futuros

A partir de lo observado en el **caso de estudio** y de las **conclusiones** obtenidas, se proponen las siguientes **líneas futuras de trabajo**:

- Mejorar algunos aspectos del sistema ya implementado
- Relevamiento de situación inicial
- Encuestas
- Sugerencia automática de los contenidos de la revisión por la dirección en base a los resultados obtenidos.



Gracias!