

# ISO 9001:2008

## 1.- ¿Qué es Calidad?

Totalidad de cualidades o características de un producto o servicio que poseen la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente.

## 2.- ¿Qué es un Sistema de Calidad?

Conjunto de estructuras, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo las actividades de calidad.

## 3.- ¿Cuáles son los objetivos de un Sistema de Calidad?

- Prevenir riesgos
- Detectar errores
- Corregir fallas
- Mejorar la eficiencia
- Reducir tiempos

## 4.- ¿Qué significa ISO?

ISO viene del vocablo griego “ISOS” que significa “IGUAL”, indicando su espíritu normativo de ESTANDARIZAR las formas de hacer las cosas, para reducir sistemáticamente la variabilidad, la cual es considerada el principal enemigo de la CALIDAD. Basado en lo anterior, ISO son las iniciales de la Organización Internacional para la Estandarización.

- **5.- ¿Qué son las normas ISO?**  
 Son un conjunto de normas que proporcionan lineamientos generales para el desarrollo y administración de sistemas de calidad.  
 Es un documento de aseguramiento y gestión de Calidad: la norma no contempla el aseguramiento del producto, sino el sistema de calidad que genera el producto.
- **6.- ¿Qué es SGC?**  
 Significa Sistema de Gestión de Calidad.
- **7.- ¿Cuál es la norma de gestión de la calidad en la que está certificada CECyTECH?**  
 Es la ISO 9001:2008
- **8.- ¿Qué es 9001 o por qué 9001?**  
 El número de la norma se asigna para diferenciarla de otras normas, en este caso la serie ISO 9000 se enfoca al tema “calidad” y hay varias normas dentro de esta familia, por ejemplo la ISO 9000 que se llama “Fundamentos y vocabulario”, la ISO 9001 que contiene los requisitos para que una empresa se certifique y la ISO 9004 se llama “Directrices para la mejora” o sea que se ocupa una vez que ya se tiene un sistema instalado y se busca mejorarlo. Estas normas son consideradas con Documentos Externos los cuales puedes consultar.
- **9.- ¿Qué significa el 2008?**  
 Es el año en el que se hizo la última actualización de la norma.
- **10.- ¿Cada cuanto tiempo se actualiza la versión de las normas ISO?**  
 Se reúnen los representantes de los cerca de 100 países que emiten la norma y le hacen adecuaciones. La siguiente actualización es en el año 2010.

- **11.- ¿Cuántos y cuáles son los requisitos de la norma ISO 9001:2008?**  
Toda organización debe cumplir con los 5 requisitos de la Norma los cuales son:
  - 4.0 Sistema de Gestión de Calidad
  - 5.0 Responsabilidades de la Dirección
  - 6.0 Gestión de Recursos
  - 7.0 Prestación del Servicio
  - 8.0 Medición, Análisis y Mejora
- **12.- ¿Cuáles son los principios bajo los cuales trabaja la norma?**  
Son 8 principios:
  - Enfoque al cliente.
  - Liderazgo.
  - Participación del personal.
  - Enfoque basado en procesos.
  - Enfoque basado en sistemas para la gestión.
  - Mejora continua.
  - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
  - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
  - Así mismo es importante que conozcas:

La Política y Objetivos de Calidad del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas al Alcance del Sistema de Calidad, es decir qué procesos abarca. Mapeo de Procesos dentro del alcance. Toda esta información la podrás encontrar dentro del MANUAL DE CALIDAD.

# Manual de calidad- CECyTECH

El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH), es propietario de los derechos de autor de este documento, que se provee confidencialmente y que no debe ser usado para otro propósito distinto al que se destina. Es decir, para demostrar que los procesos de Inscripción, Certificación, Titulación, Servicio Social y Prácticas Profesionales, Contratación y Seguimiento Docente, Mantenimiento y Equipo de Cómputo, Inscripción-Reinscripción, Académico, Servicio Social, Prácticas Profesionales, Titulación, Control Escolar y Laboratorio de Cómputo tienen la capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

VER MANUAL DE CALIDAD DEL COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE CHIAPAS.

# **Misión**

Formar personas de excelencia para el trabajo y el estudio, a través de un bachillerato tecnológico con un modelo educativo flexible, humanista, emprendedor y de calidad, que responda a las necesidades de los sectores productivos del país.

**Fecha:** Noviembre 2013

**Número de Revisión:** 5

**Código:** CECyTECH-DG-D-03

# Visión

“En el 2020, ser una institución de educación media superior de excelencia, reconocida por los sectores productivos y las instituciones de educación superior del país, por la competitividad, iniciativa y humanismo de sus egresados”.

**Fecha:** Noviembre 2014

**Número de Revisión:** 5

**Código:** CECyTECH-DG-D-03

# Valores

- Respeto.
- Honestidad.
- Equidad.
- Compromiso.
- Disciplina.

# Principios

- *Responsabilidad.*
- *Trabajo en equipo.*
- *Congruencia.*
- *Liderazgo.*
- *Mejora continua.*

**Fecha:** Noviembre 2014

**Número de Revisión:** 5

**Código:** CECyTECH-DG-D-03

# **POLÍTICA DE CALIDAD – CECyTECH**

“Ofrecer, en el CECyTECH, servicios educativos de calidad certificada a través de la mejora continua del personal docente, administrativo y directivo; así como de los procesos que integran su sistema de gestión de la calidad, con base en la norma ISO 9001:2008.”

**Fecha:** Noviembre 2014

**Número de Revisión:** 5

**Código:** CECyTECH-DG-D-03



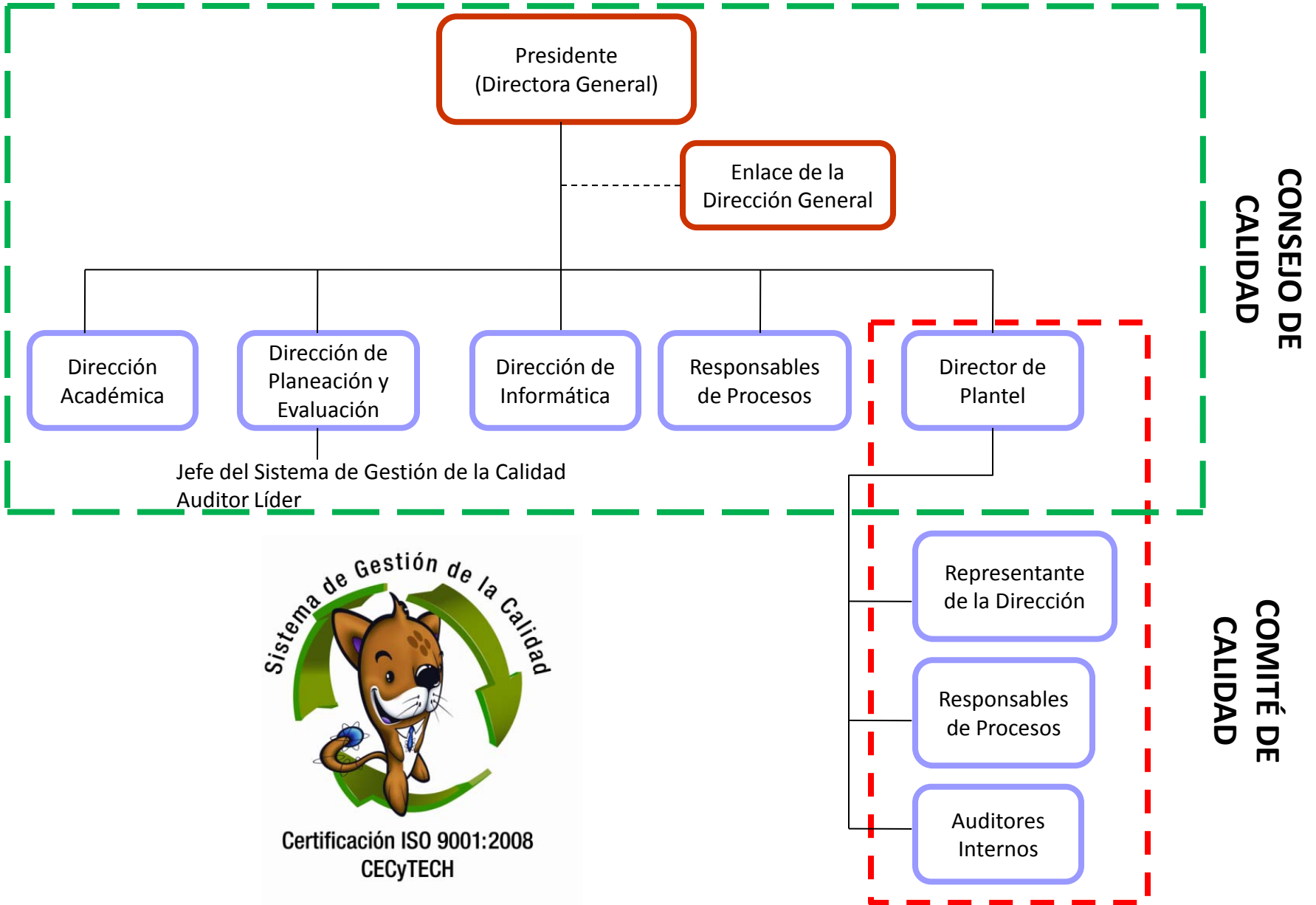
## **LINEAS ESTRATEGICAS DE CALIDAD – CECyTE**

- 1.- Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en Oficinas Centrales, Plantel 01 San Fernando y Plantel 19 Palenque del Colegio.
- 2.- Lograr la satisfacción de los usuarios de Oficinas Centrales y Plantel 01 San Fernando y Plantel 19 Palenque en donde se implementa el Sistema de Gestión.
- 3.- Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
- 4.- Consolidar la presencia y pertinencia del Colegio a nivel local, regional y nacional.

Para poder visualizar el contenido de este sitio correctamente es necesario contar con los siguientes programas .

# RED DE CALIDAD- CECyTECH

## Operación de la Red de Calidad

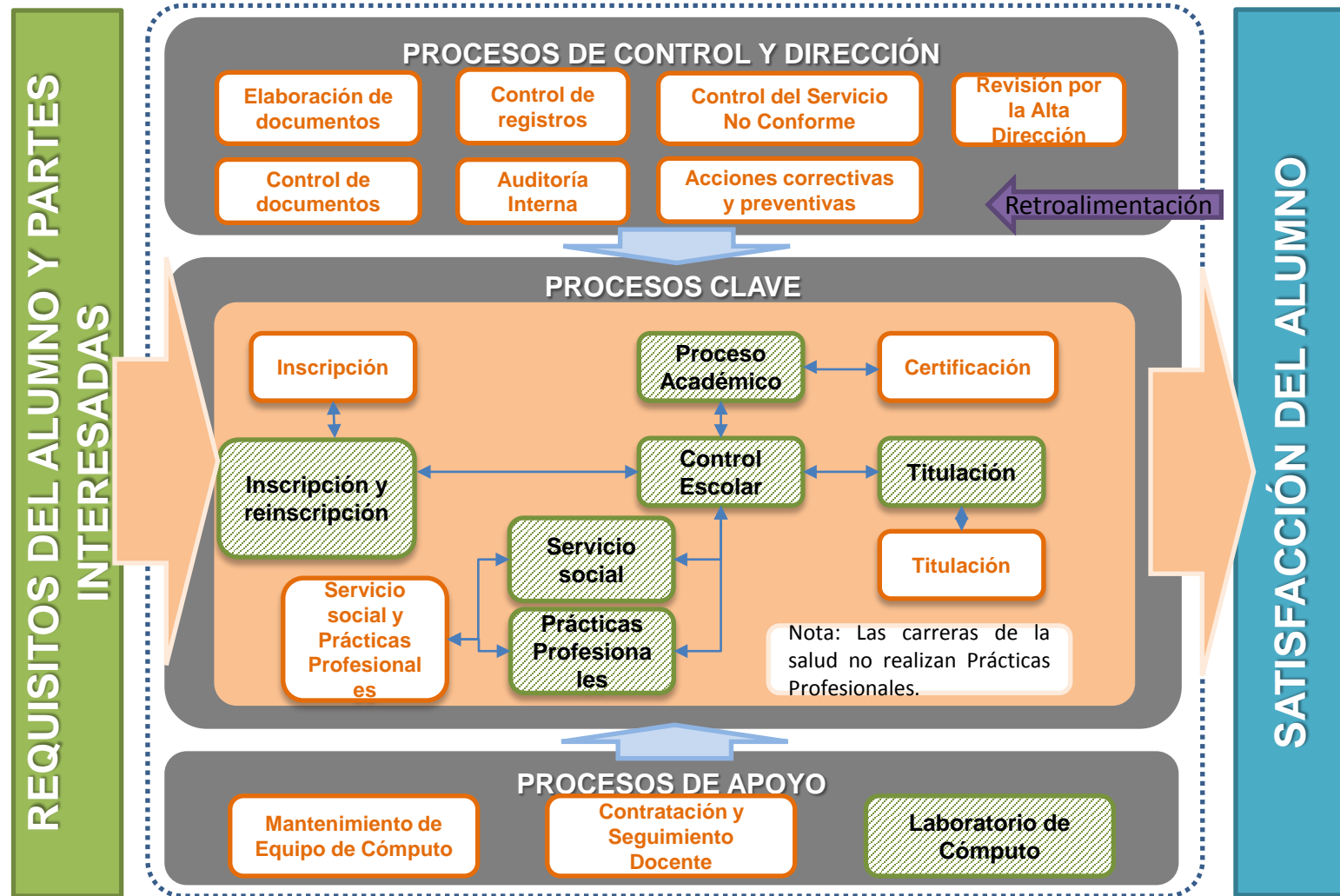


# ESTRUCTURA GENERAL DEL ALCANCE DEL SGC- CECyTECH

Revisión: 00 Fecha: 18/03/2013

Mapeo de Procesos

CECyTECH-SGC-D-08



| PROCESO DE OFICINAS CENTRALES   | PROCESO DE PLANTELES  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Contratación y Seguimiento Docente (Dept. de Evaluación).</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Servicio Social/Practicas Profesionales (Coordinación Administrativa).</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Inscripción (Dept. de Control Escolar).</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Académico (Coordinación Académica).</li> </ul>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Titulación (Dept. de Control Escolar).</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Servicio Social (Oficina de Servicio Escolar).</li> </ul>                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Certificación (Dept. de Control Escolar).</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicas Profesionales (Oficina de Servicio Escolar).</li> </ul>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Servicio Social/Practicas Profesionales (Dept. de Servicios Educativos).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Titulación (Oficina de Servicio Escolar).</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Mantenimiento y Equipo de Cómputo (Dept. de Soporte Técnico).</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Control Escolar (Oficina de Control Escolar).</li> </ul>                          |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Laboratorio de Cómputo (Laboratorio de Computo).</li> </ul>                       |

# INICIO DEL SGC.

Los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTE se empieza a trabajar internamente en el mes de marzo 2009 apegados a la Norma ISO 9001:2008.

En el 2010 se realiza la primer Auditoría Externa por el Organismo Certificador (ATR), en la cual se otorga la **Certificación**, por parte del Organismo Certificador, American Trust Register, S.C. (ATR), al Sistema de Gestión de la Calidad en Oficinas Centrales y Plantel 01 San Fernando bajo la norma ISO 9001:2008, teniendo como alcance: **“La enseñanza a Nivel Medio Superior en la modalidad de Bachillerato Tecnológico, integrando un ciclo administrativo y educativo a través de los procesos de: Inscripción, Académico, Control Escolar, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Certificación y Titulación”**.

## EXTERNAS

- En marzo del 2011 se realiza la segunda Auditoría Externa de Mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, por el Organismo Certificador (ATR).
- En mayo 2012 se realiza la tercera Auditoría Externa.
- En abril del 2013 se realiza la Auditoría Externa de Recertificación, teniendo como alcance: **“La enseñanza a Nivel Medio Superior en la modalidad de Bachillerato Tecnológico, integrando un ciclo administrativo y educativo a través de: Inscripción, Académico, Control Escolar, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Certificación y Titulación”**.
- En 2014 se realiza la auditoría del Mantenimiento del Sistema de Gestión y se Certifica el Plantel CECyT 19 Palenque.
- En el 2015 se realiza la Auditoría del Mantenimiento del SCG del CECyTE.