

Inducción ISO 9001:2015 ICET

Índice

Contenido

| | |
|--|----|
| OBJETIVO GENERAL..... | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 1. LO QUE ES ISO..... | 3 |
| 2. BENEFICIOS DE CONTAR CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO..... | 4 |
| 3. CONCEPTOS BÁSICOS | 4 |
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 6 |
| Beneficios potenciales de un sistema de gestión..... | 7 |
| Enfoque a procesos..... | 7 |
| 5. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015..... | 8 |
| La Norma ISO 9001:2015 se basa en el ciclo PHVA Planificar- Hacer – Verificar – Actuar | 9 |
| Contenido de la norma ISO: 9001: 2015 | 10 |
| 6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015..... | 19 |
| 7 Principios de Gestión de la Calidad | 19 |
| 7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ICET | 22 |
| Mapeo de Procesos ICET | 23 |
| Certificación de ICET bajo norma ISO 9001 | 30 |
| ¿CÓMO SE OBTIENE LA CERTIFICACIÓN ISO?..... | 30 |
| RESUMEN | 31 |
| CONCLUSIÓN | 32 |
| BIBLIOGRAFÍA | 32 |

Objetivo general

Al finalizar el curso, el participante identificará los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de ICET, basados en la norma ISO 9001:2015 a un nivel introductorio.

Introducción

La gestión de la calidad no es un elemento rígido, es por ello que necesita estar en una constante renovación y así satisfacer las nuevas necesidades de ICET y nuestros clientes.

Este curso nos facilitará de manera teórica identificar conceptos, principios básicos, estructura y requisitos de la norma ISO 9001:2015, además de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación diaria en las actividades de ICET.

1. Lo que es ISO

- ISO:
Se deriva de la palabra Griega = ISOS

ISOS= "Algo que es uniforme u homogéneo"

ISO: Organización Internacional de Estandarización

➤ Función principal; buscar la estandarización de normas de productos y seguridad.

➤ Para las empresas públicas y privadas a nivel internacional.

➤ Son un grupo de normas internacionales de calidad, adoptadas por la mayoría de los países del mundo.

❖ Organización fundada en 1946, con sede principal en Ginebra Suiza.

❖ El consejo de comité técnico 176 es quien desarrolla el tema de ISO 9000 (Norma que habla de los sistemas de gestión de la calidad)

❖ Integrada por más de 156 países interesados.

❖ Más de 18000 normas.

ISO; cuenta con un proceso de normalización que consiste en revisar la norma mediante un proceso que se divide en 6 etapas, la cuál es revisada y actualizada en un periodo de 3 a 5 años.

1. Revisión sistemática
2. Especificación del diseño
3. Borrador de comité
4. Proyecto de norma internacional
5. Proyecto final de norma internacional
6. Publicación de la norma internacional

La norma ISO, cuenta con 5 versiones, que cuentan con revisiones menores y mayores, las menores se refieren a revisiones literarias y las mayores a cambios en requerimientos.

1. 1987 Primera edición
2. 1994 Primera revisión menor
3. 2000 Primera revisión mayor
4. 2004 Segunda revisión menor
5. 2015 Segunda revisión mayor

Junto a ISO, trabaja el "Foro Internacional de Acreditación", quien establece la acreditación de las empresas, en periodos de transición de 3 años.



2. Beneficios de contar con un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO

- ✓ Satisfacer las necesidades en materia de capacitación de nuestros clientes.
- ✓ Fortalecimiento de la organización.
- ✓ Aumento de la productividad y mayor compromiso con el cliente.
- ✓ Mejora nuestro sistema de trabajo.
- ✓ Contar con un reconocimiento mundial.

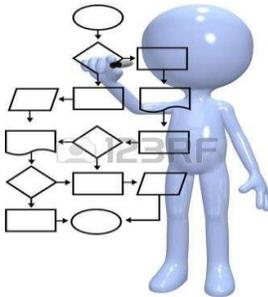
3. Conceptos básicos

- **Calidad:** "Son todas aquellas características de un elemento, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas, que cumple con las especificaciones y estándares requeridos y que cumple con las expectativas del cliente."
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones, con objetivo en común.
- **Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afecta para una decisión o una actividad (clientes, personal de la organización propietarios, proveedores, competidores, gobierno, etc.)
- **Requisito: Necesidad** o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Eficacia:** Grado en que las actividades planificadas se realizan.
- **Eficiencia:** Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados, con el mínimo de recursos empleados.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



- **Procedimiento:** Manera específica de desempeñar una actividad. En la mayoría de los casos se requieren que sean documentados.



- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
Efecto: es una desviación de lo esperado – positivo o negativo.

Incertidumbre: es el estado, aunque sea parcial de la eficiencia de la información relacionada con la, comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.

El riesgo se trata de lo que podría suceder y cuál podría ser el efecto de este suceso; se debe considerar que tan probable es que ocurra y sus consecuencias.

- **Conformidad:**
Acciones que cumplen con todos los requerimientos del cliente, y con todos los aspectos normativos que le apliquen.

- **No conformidad:**

Incumplimiento de un requisito especificado por el cliente, o por la normatividad correspondiente, puede ser también la desviación, o ausencia de una o más características de calidad, incluyendo características de seguridad, de funcionamiento y de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Acción Correctiva:**

Acciones para eliminar una no conformidad. (Corrección)

- **Acciones Correctivas:**

Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir su recurrencia.

- **Sistema:**

Conjunto de elementos interrelacionados.

- **Gestión :**

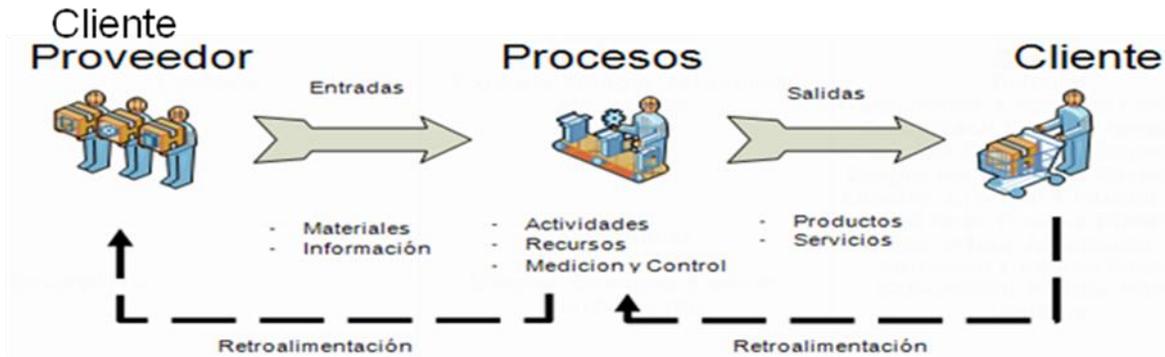
Administración integral

4. Sistema de Gestión de la calidad

“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y proceso para lograr esos objetivos”

“Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad SGC es una decisión estratégica para una Organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.



Beneficios potenciales de un sistema de gestión

- La capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad específicos.

Enfoque a procesos

PHVA (Planificar- Hacer – Verificar – Actuar) y pensamiento basado en riesgos

El enfoque a procesos permite planificar sus procesos e interacciones.

El ciclo PHVA, permite asegurar que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite determinar los factores que podrían causar que los procesos y sistemas de gestión se desvíen de los resultados planificados y poner en marcha controles preventivos para minimizar negativos y maximizar las oportunidades que surjan.



El cumplimiento de requisitos y la consideración constante de necesidades y expectativas futuras es un desafío en un entorno dinámico y complejo.

Se recurre a diversas formas de mejora:

- mejora continua / innovación / reorganización / cambios drásticos.

El enfoque a procesos permite:

- La comprensión y coherencia en el cumplimiento de requisitos.
- Procesos en términos de valor agregado.
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

5. Contenido y Estructura de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015

- ✓ Se establece una estructura de alto nivel.
- ✓ Alineando la diversa formas de gestión.
- ✓ Asegurando la compatibilidad entre los sistemas de gestión:

ISO 14001

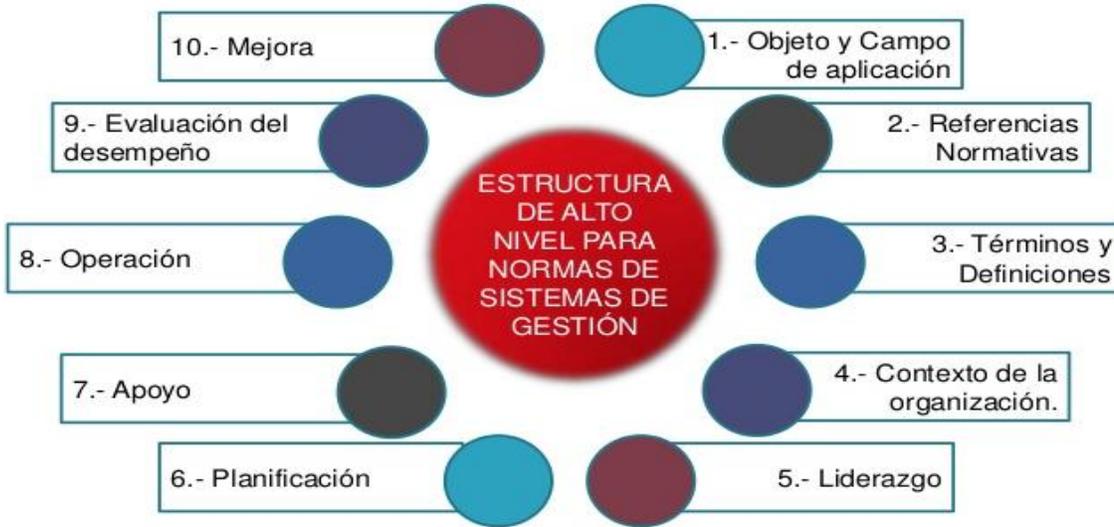
ISO 27000

ISO 18000

ISO 9001

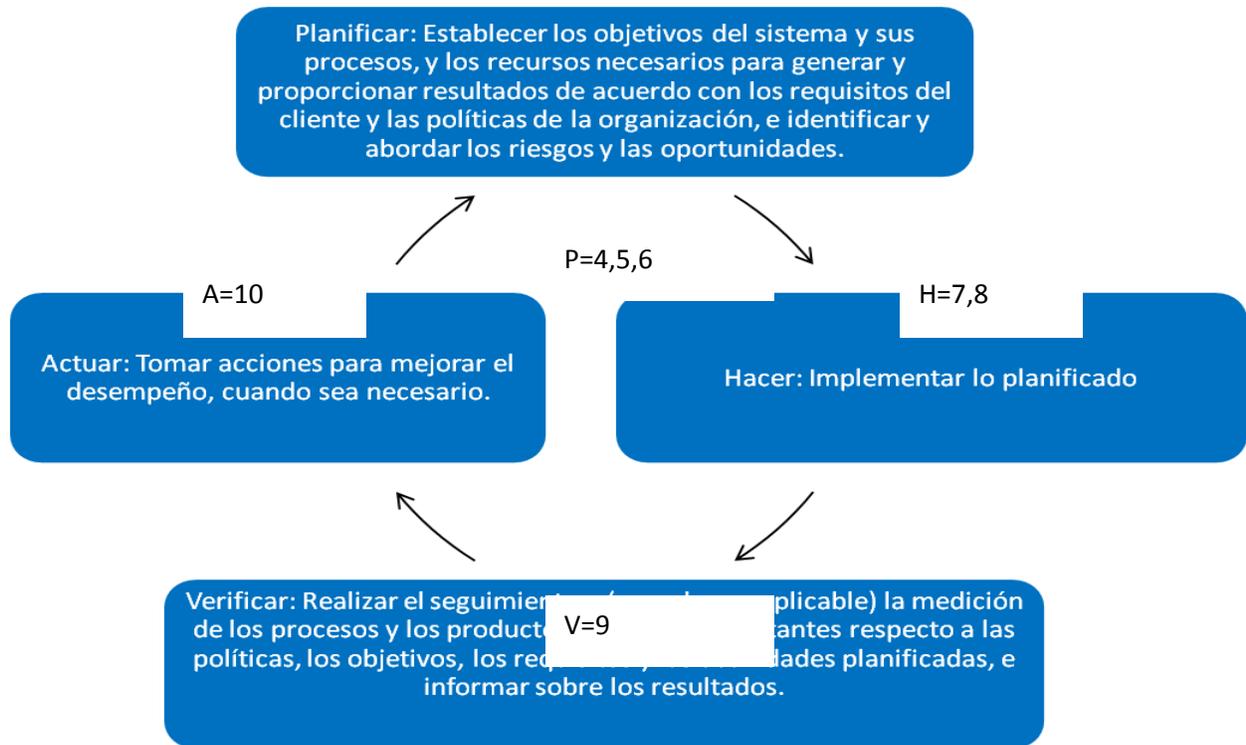
- ✓ Creando una unidad en vocabulario y requisitos

La norma ISO, contiene 10 capítulos; los primeros 3 hablan de generalidades y del 4 al 10 son elementos que un Sistema de Gestión de Calidad debe implementar



**La Norma ISO 9001:2015 se basa en el ciclo PHVA
Planificar- Hacer - Verificar - Actuar**

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, con un enfoque global del pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.



Contenido de la norma ISO: 9001: 2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

Factores y condiciones internas y externas que pueden tener un efecto sobre el enfoque de una organización respecto de sus productos, servicios, inversiones y sus partes interesadas.

- ❑ ENTORNO: Plan estratégico – Análisis FODA
- ❑ PARTES INTERESADAS: Clientes, Proveedores, Comunidad, Usuarios, Accionistas – Estado, Colaboradores, Medio ambiente, etc.
- ❑ ALCANCE DEL SGC: Límites y aplicabilidad del sistema.



5. LIDERAZGO

Demostrar su implicación en las actividades del sistema de gestión en toda su amplitud.

- Política de la Calidad
- Rendición de Cuentas
- Responsabilidades y roles
- Enfoque a cliente
- Enfoque a procesos
- Gestión de recursos



Política de calidad

En el ICET, brindamos servicios de capacitación y certificación, para el trabajo y en el trabajo, formando personas capacitadas y certificadas. Cumpliendo con los requerimientos y la satisfacción de nuestros clientes de los sectores de servicio, productivo y gubernamental, mejorando continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Mtro. Fernando A. Iturribarría García
Director General de ICET

Fecha de revisión: 16-Febrero-2018

Código: DC-5.2-01 Revisión: 02

6. PLANIFICACIÓN

Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

- ❑ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- ❑ Riesgos y oportunidades.

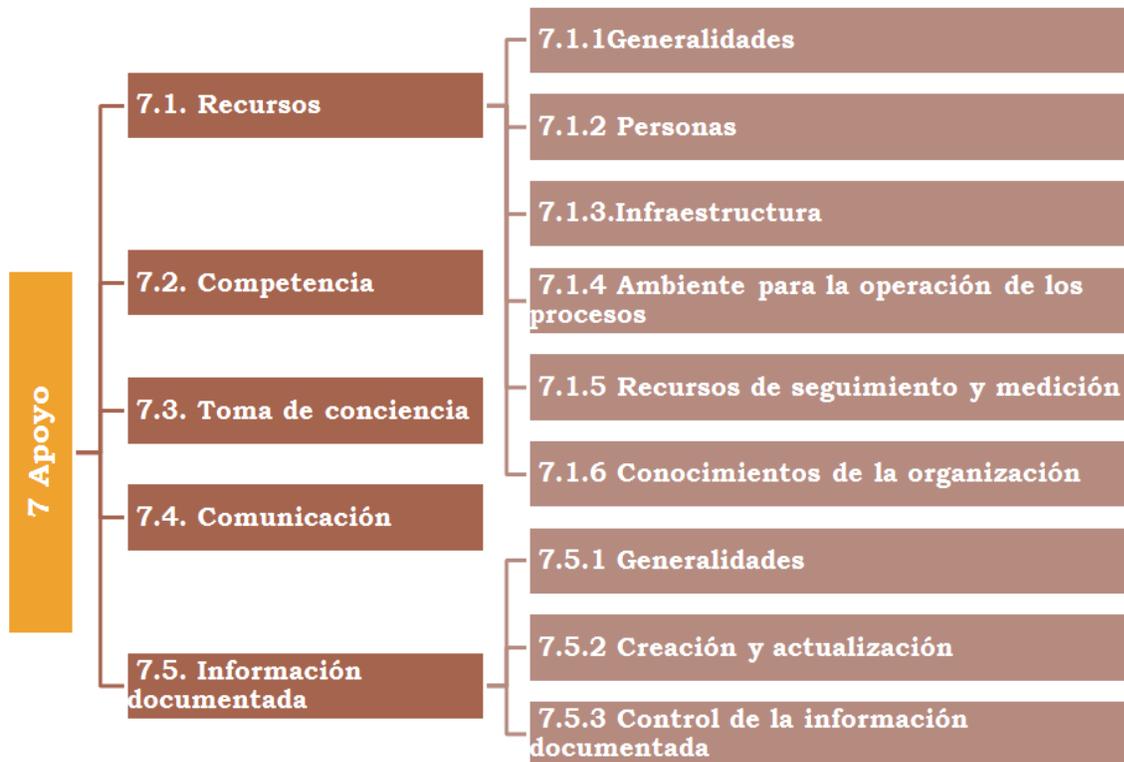
Planificación de los cambios dentro del SGC.



7. APOYO

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

- Recursos. (Personas e Infraestructura)
- Ambiente para la operación de los procesos.
- Conocimientos de la organización.
- Competencia.
- Comunicación.
- Información Documentada.



Información Documentada

Documentos y registros obligatorios según la norma ISO 9001:2015:

| Documentos | Clausula ISO 9001:2015 |
|---|-------------------------------|
| Alcance del sistema | 4.3 |
| Política de Calidad | 5.2 |
| Objetivos y planes de mejora | 6.2 |
| Procedimiento para el Control de Procesos Externamente contratados, Productos y Servicios (procesos externalizados) | 8.4.1 |

| Registros | Clausula ISO 9001:2015 | ISO |
|--|-------------------------------|------------|
| Mantenimiento y Calibración | 7.1.5.1 | |
| Competencias | 7.2 | |
| Revisión de requisitos del producto o servicio | 8.2.3 | |
| Nuevos requisitos del producto o servicio | 8.2.3 | |
| Datos de entrada en el Diseño | 8.3.3 | |
| Controles en el Diseño | 8.3.4 | |
| Datos de salida en el Diseño | 8.3.5 | |
| Cambios en el Diseño | 8.3.6 | |
| Evaluación de proveedores | 8.4.1 | |
| Fichas de producto o servicio | 8.5.1 | |
| Cambios en las necesidades del cliente | 8.5.3 | |
| Cambios en la planificación de producción | 8.5.6 | |
| Evidencia de conformidad del producto | 8.6 | |
| No conformidades | 8.7.2, 10.2.2. | |
| Supervisiones | 9.1.1 | |
| Auditorías internas | 9.2.2 | |
| Revisión por la dirección | 9.3 | |
| No conformidades y acciones correctivas | 10.2.2 | |

8. OPERACIÓN

Asegurarse de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.

- Características de los productos y servicios.
- Control de los procesos.
- Comunicación con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Liberación de los productos y servicios.
- Control del servicio no conforme.

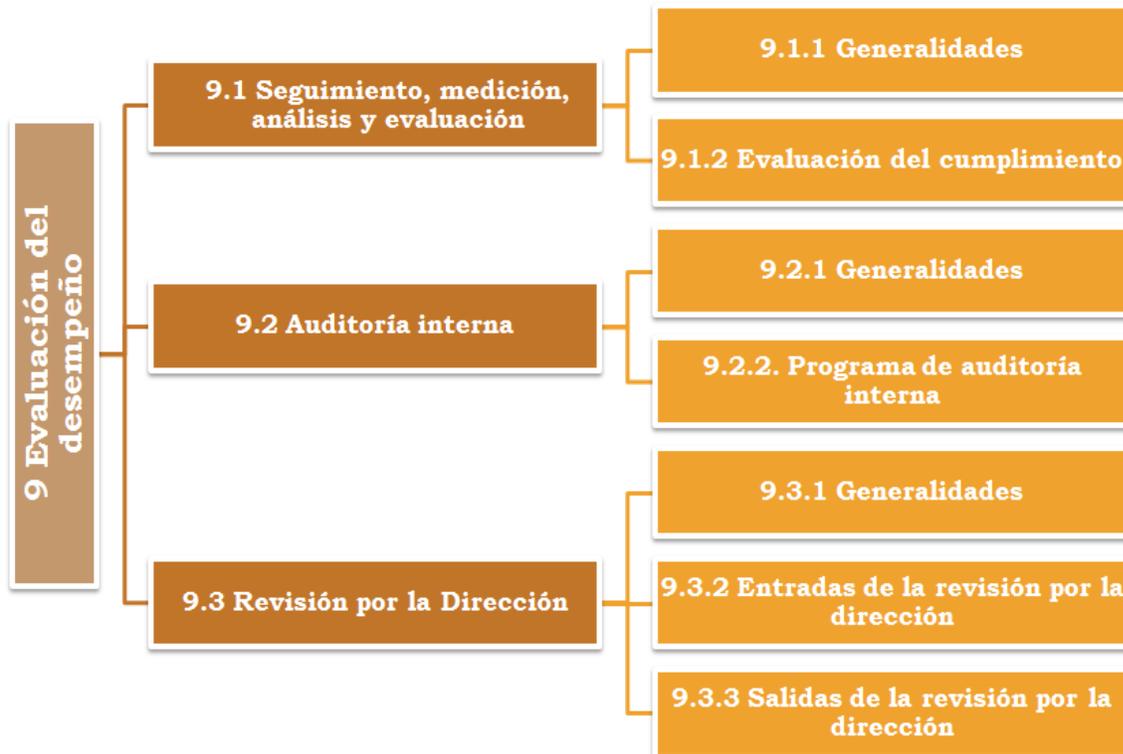


9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Aplicar métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos dentro de la organización.

- Satisfacción del cliente.
- Análisis y evaluación.
- Auditoría Interna.

Revisión por la Dirección.



10. MEJORA CONTINUA

La organización debe mejorar continuamente la CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA del Sistema de Gestión de la Calidad.

- No conformidades.
- Acción Correctiva.
- Mejora continua.



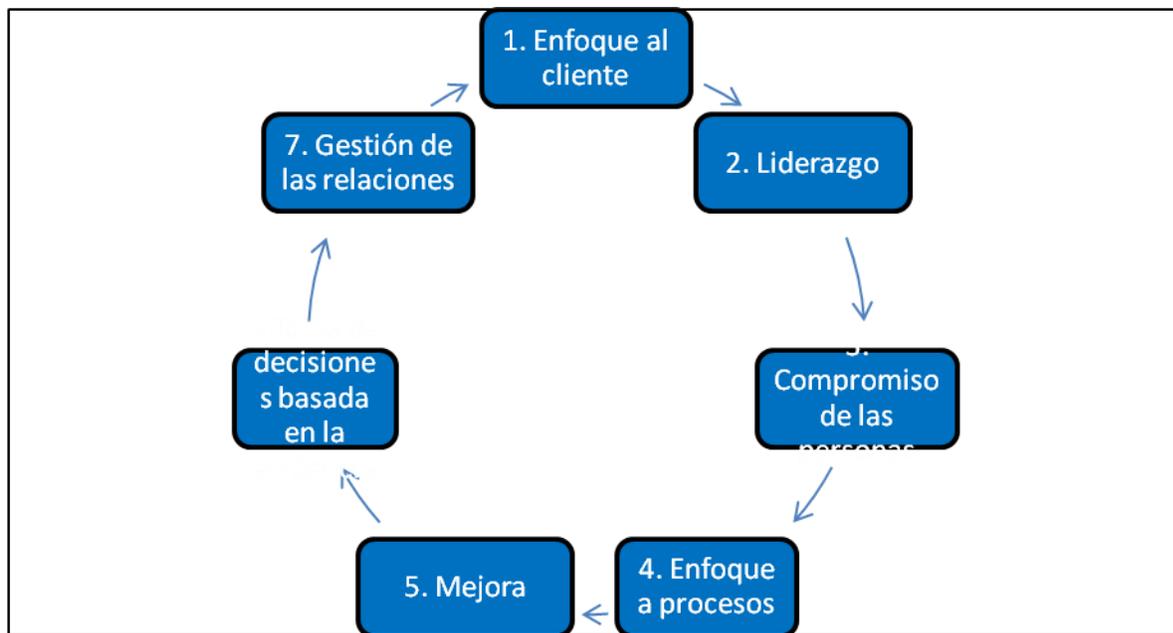
6. Principios de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Esta normativa internacional se basa en los principios de la gestión de la Calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Principio de gestión de la calidad, se puede definir como **una regla básica**, utilizada para dirigir y operar una organización.

Son aquellos que toda organización ha de seguir a fin de obtener los beneficios esperados.

7 Principios de Gestión de la Calidad



1. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de cumplir los requisitos del cliente y tratar de extender las expectativas del cliente.

“Satisfacer las necesidades de los clientes y exceder sus expectativas”



2. Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

“Permite a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos”



3. Participación de las personas

Las personas competentes, capacitadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para mejorar su capacidad para crear y proporcionar valor a la organización.

“Involucrar de todas las personas, de todos los niveles y respetarlos como individuos”



4. Enfoque de Procesos

Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se entienden y gestionan actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

“El SGC se compone de procesos interrelacionados, lo que permite a la organización optimizar su rendimiento.”



5. Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

“La mejora es esencial para que la organización mantenga los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades”



6. Toma de Decisiones Basada en la Evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

“Hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones”.

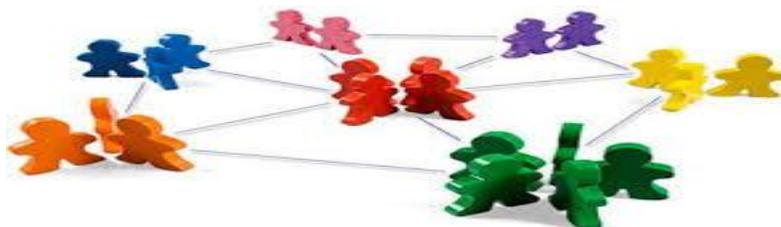


7. Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones deben sus relaciones con las partes interesadas relevantes, tales como los proveedores, colaboradores, etc.

Formas verbales y abreviaturas

“Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización”

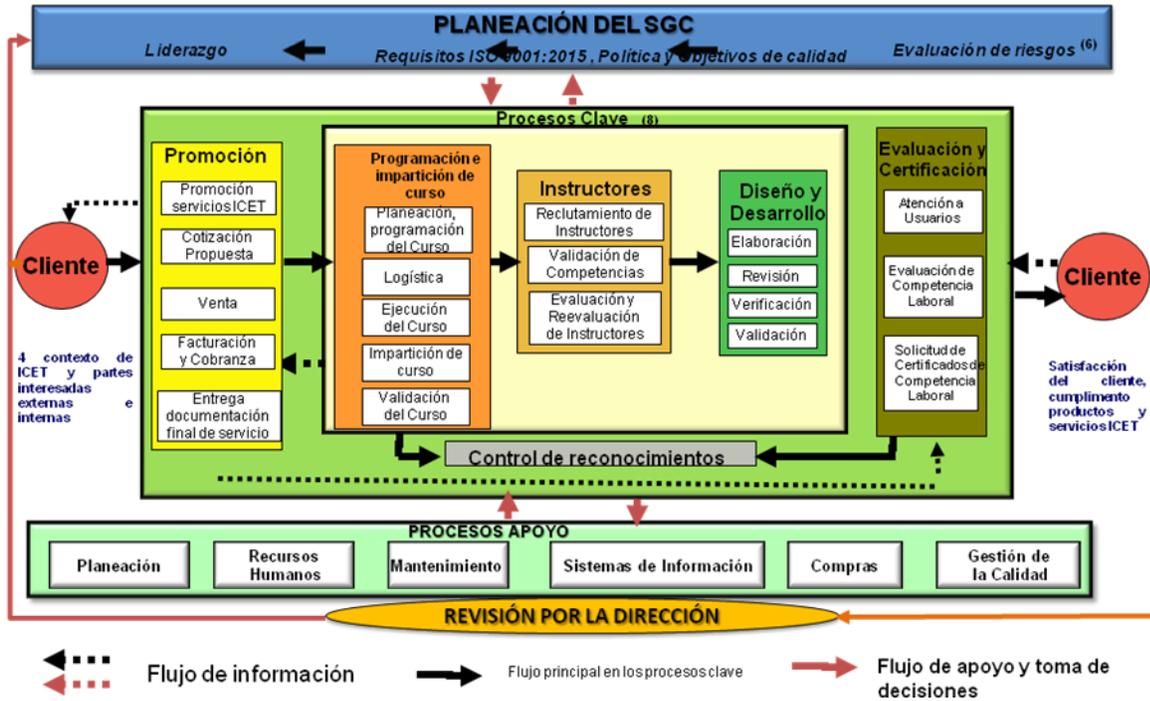


7. Sistema de Gestión de la Calidad ICET

Formas verbales y abreviaturas

| | |
|----------------|---|
| Debe | • Indica un requisito |
| Debería | • Indica una recomendación |
| Puede | • Indica un permiso, una posibilidad o capacidad. |
| DC | • Documento de Calidad |
| MC | • Manual de Calidad |
| PC | • Procedimiento |
| IT | • Instructivo |
| FC | • Formato |
| AC | • Acción Correctiva |

Mapeo de Procesos ICET



Planeación estratégica (P)

PLANEACIÓN DEL SGC

Requisito 4 Contexto de la Organización

- ✓ Requisitos Norma ISO 9001:2015
- ✓ DC-4.1-01 Metodología del contexto de la organización
- ✓ DC-4.3-01 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ MC-4.3-01 Manual de la Calidad
- ✓ FC-4.1-01 Mapeo de Proceso
- ✓ Procedimientos

Requisito 5 Liderazgo

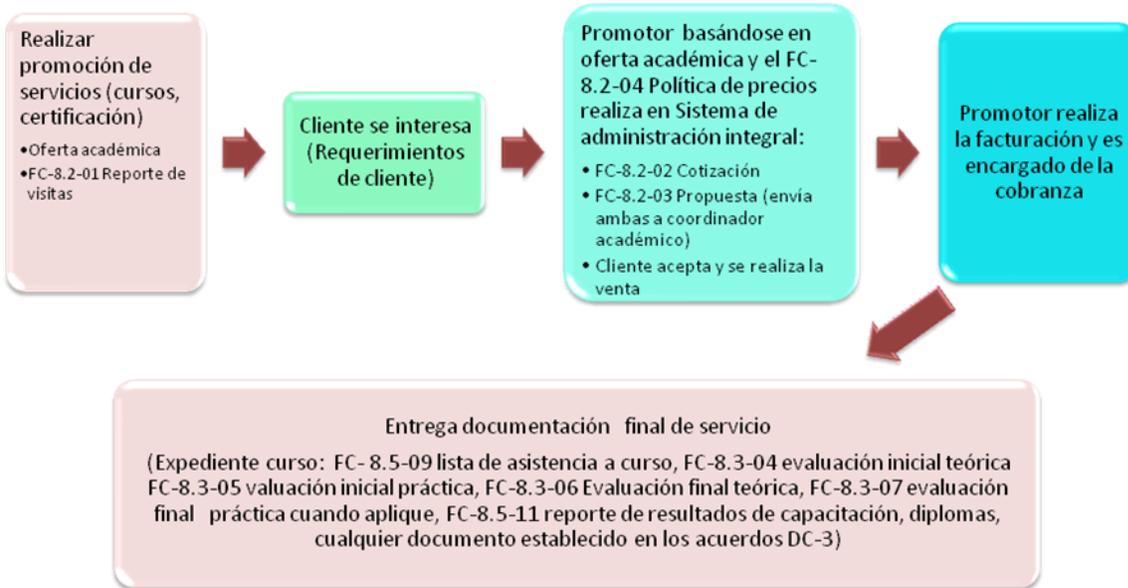
- ✓ DC-5.2-01 Política de la Calidad
- ✓ FC-5.3-01 organigrama
- ✓ FC-5.3-02 Equipo Directivo
- ✓ FC-5.3-03 Enlaces de Calidad (Roles)
- ✓ Roles, responsabilidad y autoridad se hace mención En cada procedimiento

Requisito 6 Planificación Evaluación de riesgos (P)

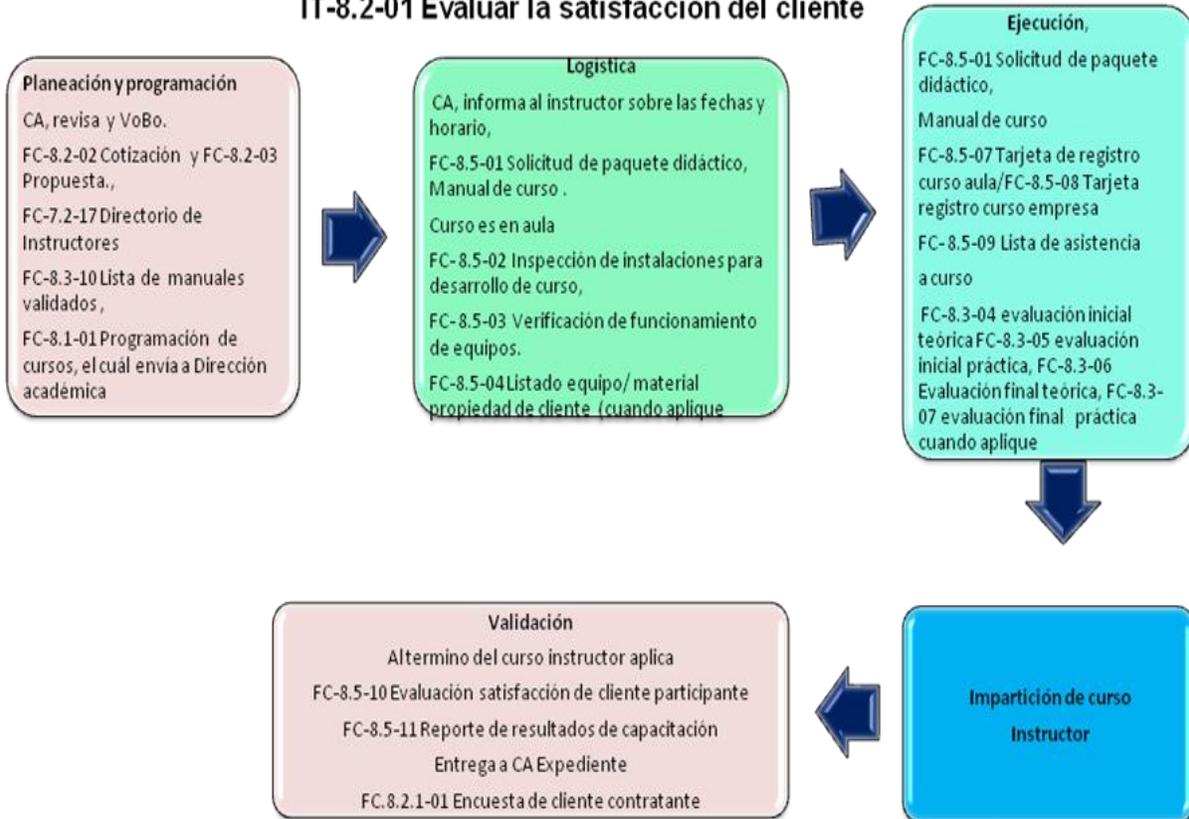
- ✓ DC-6.2-01 Objetivos de Calidad
- ✓ Metas organizacionales
- ✓ PC-6.1-01 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- ✓ FC-6.1-01 Tabla de ponderación y clasificación de riesgos
- ✓ FC-6.1-02 Lluvia de ideas para riesgos y oportunidades.
- ✓ FC-6.1-03 Análisis de riesgos y oportunidades AMEF

Procesos Clave (8) (H)

PC-8.2-01 Promoción de Servicios ICET (Promotor) Requerimientos de cliente



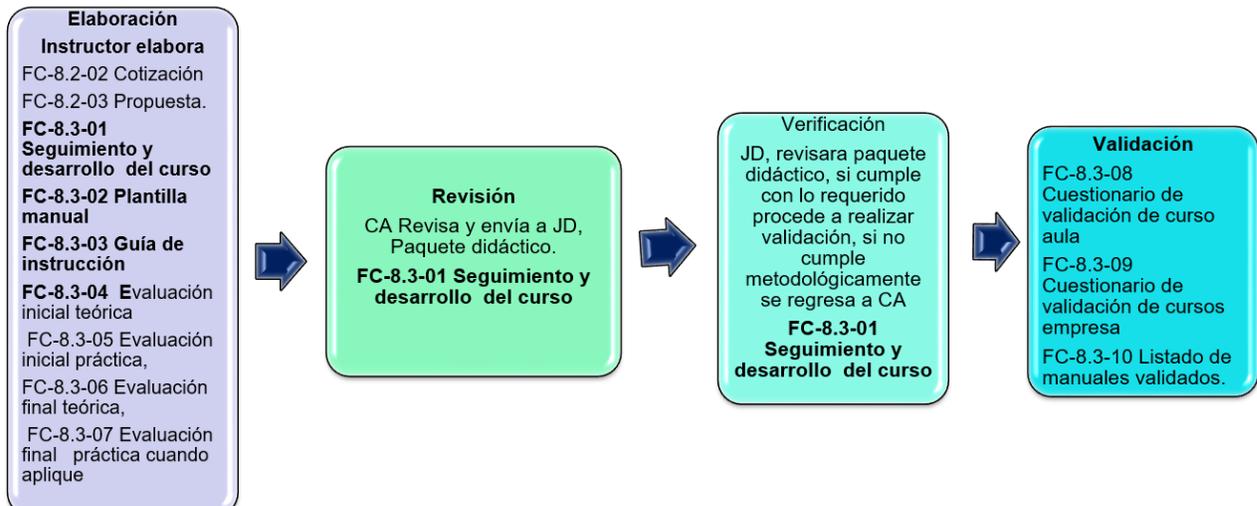
PC-8.1-01 Programación e impartición de cursos (Coordinador Académico, instructor)
PC-8.1-02 Planeación de metas organizacionales (Director General, Planeación, Plantel)
IT-8.2-01 Evaluar la satisfacción del cliente



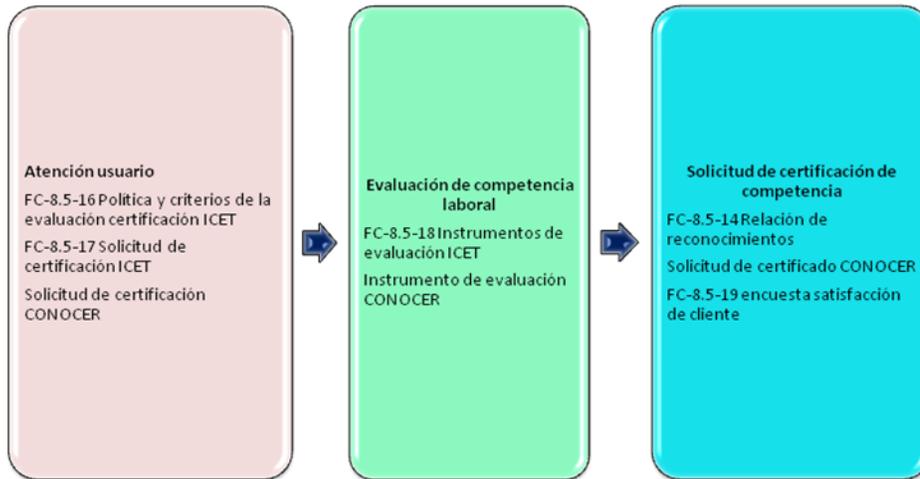
PC-7.1.2-01 Selección de instructores externos (Recursos Humanos)
PC-8.5.1-01 Seguimiento, medición y análisis del servicio de capacitación



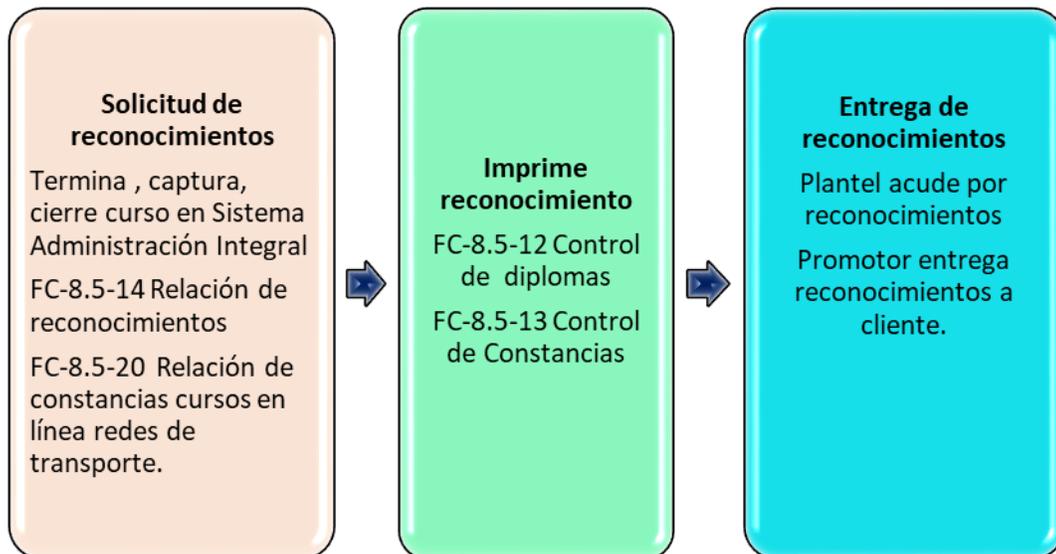
PC.8.3-01 Diseño y Desarrollo CAE
IT-8.3-01 Metodología para el diseño y de cursos capacitación acelerada específica (CAE)
(Instructor, Coordinador Académico, Jefe de diseño de cursos)



PC-8.5-01 Evaluación y certificación CONOCER
PC-8.5-02 Evaluación y certificación ICET (CA, Evaluador, Jefe de evaluación, Jefe de certificación)



PC-8.5-01 Control e impresión de reconocimientos (Jefe de control escolar, Coordinador Académico)



Procesos Apoyo (8)

Recursos Humanos (7) (H)

- PC-7.1.2-01 Selección y contratación de personal
- FC-7.1.2-01 Descripción de puesto
- FC-7.1.2-02 Requisición de personal
- FC-7.1.2-03 Solicitud de empleo
- FC-7.1.2-04 Entrevista de Selección
- FC-7.1.2-14 Programa de inducción
- FC-7.1.2-15 Validación de inducción
- PC-7.2-01 Competencia y formación
- FC-7.2-01 Detección de necesidades de capacitación
- FC-7.2-02 Programa anual de capacitación

Mantenimiento (7) (H)

- FC-7.2-03 Efectividad de la capacitación
- PC-7.1-01 Mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura
- FC-7.1.3-01 Programa anual de mantenimiento preventivo a infraestructura, maquinaria, equipo y vehículos empleados en la impartición de cursos.
- FC-7.1.3-02 Programa mensual de mantenimiento preventivo a infraestructura, maquinaria, equipo y vehículos empleados en la impartición de cursos
- FC-7.1.3-03 Solicitud de servicio

Soporte a Sistemas de Información (7) (H)

- PC-7.1.3-02 Soporte a sistema de información
- FC-7.1.3-05 Programa de mantenimiento preventivo de hardware y software a estaciones de trabajo
- FC-7.1.3-06 Programa de mantenimiento preventivo de software a salas de capacitación
- FC-7.1.3-07 Lista de verificación para rutina de mantenimiento preventivo (hardware y software)
- FC-7.1.3-08 Lista de verificación para rutina de mantenimiento preventivo (software)
- FC-7.1.3-10 Programa respaldos de servidores

Planeación (8) (H)

- PC-8.1-02 Planeación de metas organizacionales
- PC-8.4-02 Proyectos institucionales
- FC-8.4-06 Catalogo de conceptos
- FC-8.4-07 Solicitud de proyectos de desarrollo institucional

Compras(8) (H)

- PC-8.4-01 Compras
- FC-8.4-01 Requisición
- FC-8.4-02 Orden de compra
- FC-8.4-03 Tabla comparativa
- FC-8.4-04 Folio de recepción
- FC-8.4-05 Desempeño de proveedor
- FC-8.4-08 Contrato de adquisición y prestación de servicio

Información documentada (7) (H)

- PC-7.5.2-01 Creación y control de información documentada
- FC-7.5.2-01 Solicitud de creación, cambio, o baja de información documentada
- FC-7.5.3-01 Lisa maestra de información documentad (documentos)
- FC-7.5.3-02 Lista maestra de información documentada (registros)
- FC-7.5.3-03 Lista maestra de documentos externos
- FC-7.5.3.04 Política de disposición de información documentada

Auditorias internas (9) (V)

- PC-9.2-01 Auditorias internas
- FC-9.2-01 Programa de auditorias
- FC-9.2-02 Lista de auditores internos
- FC-9.2-03 Plan de auditoria
- FC-9.2-04 Aviso de auditoria interna
- FC-9.2-05 Lista de verificación
- FC-9.2-06 Lista de asistencia revisiones de auditoria
- FC-9.2-07 Informe de auditoria ICET
- FC-9.2-08 Evaluación de auditores al SGC

Revisión por la Dirección (9) (V-A)

- PC--9.3-01 Revisión por la Dirección
- FC-9.3-01 Programación de reunión revisión pro la dirección
- FC-9.3-02 Programación de revisión operativa del SGC
- FC-9.3-03 Aviso de revisión por la dirección
- FC-9.3-04 Lista de asistencia a reunión por la dirección
- FC-9.3-05 Lista de asistencia a reunión de revisión operativa del Sistema de gestión de la Calidad
- FC-9.3-06 Minuta de reunión de revisión por la dirección
- FC-9.3-07 Minuta de revisión operativa del sistema de gestión de la Calidad.

Mejora (10) (A)

- PC-10.2-01 Salidas no conformes, No Conformidad y Acciones correctivas
- FC-10.2.01 Acción correctiva
- FC-10.2-02 Control de acciones correctivas
- FC-10.2-03 Control de reportes de salidas no conformes
- FC-10.2-04 Reporte de Salidas no conformes

Certificación de ICET bajo norma ISO 9001

ICET, cuenta con la certificación ISO 9001, desde:

- Año 2001, se obtiene la certificación ISO 9001:1994 solo en el plantel de Ciénega de Flores.
- Año 2003; se obtiene en toda la organización la certificación ISO 9001:2000
- Año 2009; la institución realiza auditoría externa y obtiene certificación en la norma ISO 9001:2008
- 2018, ICET obtiene la certificación ISO 9001:2015, por parte de la casa certificadora NEMT REGISTER.

¿CÓMO SE OBTIENE LA CERTIFICACIÓN ISO?

Conservando lo siguiente:

Información documentada

- ✓ Contexto de la Organización
- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Manual de Procedimientos
- ✓ Análisis de Riesgos y Oportunidades
- ✓ Registros
- ✓ Indicadores

Resumen

ISO 9001: Son un grupo de normas de calidad, adoptadas por la mayoría de los países del mundo.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Manera específica de desempeñar una actividad. En la mayoría de los casos se requieren que sea documentado.

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y proceso para lograr esos objetivos.

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Principios de la Gestión de la Calidad: 1. Enfoque al cliente; 2. Liderazgo; 3. Compromiso de las personas; 4. Enfoque a procesos; 5. Mejora; 6. Toma de decisiones basada en la evidencia; 7. Gestión de las relaciones.

Son las siglas de Planear– Hacer – Verificar – Actuar : PHVA

Es el número de cláusulas de la que se compone la Norma ISO 9001:2015:
Son 10 cláusulas.

Los Procesos ICET son:

Clave: Promoción de servicios, Programación e impartición de cursos, Selección de instructores externos, Diseño y desarrollo, Evaluación y certificación, Control de reconocimientos.

Apoyo: Planeación, Recursos humanos, mantenimiento, sistemas de información, compras, Gestión de la Calidad.

Proceso dónde se evalúa el desempeño y se establecen planes de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

Revisión por la Dirección

Política de calidad ICET.

Conclusión

Durante este curso, identificamos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de ICET, basados en la norma ISO 9001:2015., a partir de ahora tenemos el compromiso de cumplir con estos procesos, buscando la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua.

Bibliografía

Fundamentos y Vocabularios Sistemas de Gestión de la Calidad. (Septiembre de 2015).

ISO 9001 . (2015). *Guía del usuario ISO 9001:2015 (apcer. GUIA007/1-ES)* .

Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* . Suiza.

www.iso9000.com. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2017