

Este es nuestro mapa de procesos:



Y tú? En qué proceso te encuentras?

Conociendo la norma ISO 9001:2015

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Para que la IE pueda ofrecer su servicio educativo debe determinar cuáles son las partes interesadas que le son pertinentes, además de conocer sus necesidades y expectativas (requisitos).

Un requisito de una parte interesada es lo que ésta, espera recibir, ejemplo:

Docente: buen ambiente de trabajo.



4.3 Determinación del Alcance del SGC

Un alcance es un límite, es decir, lo que abarca la IE y que está certificado o puede llegar a certificarse, por ejemplo:

El alcance de la IE abarca los niveles:

- ♦ Preescolar
- ♦ Primaria
- ♦ Secundaria
- ♦ Media



La IE aún no certifica la formación para adultos, pero es un deseo de hacerlo, para mejorar los procesos y la imagen institucional.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La IE ya tiene implementado su sistema de gestión de calidad, el reto ahora, es sostenerlo a través del mejoramiento de sus procesos. Con la nueva norma debemos ajustar nuestro mapa de procesos, la carta organizacional por procesos y sus caracterizaciones.

Un mapa de procesos es la representación gráfica de como se interrelacionan los procesos en la IE.

Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas entre sí las cuales generan valor para la IE.