



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLSAN

Este Manual pertenece a: _____

CONTENIDO

	Página
I. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?	3
II. ¿Cómo está estructurado el SGC del COLSAN?	4
III. Documentación y Procedimientos.....	10
IV. Actitud de Calidad.....	14

I. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Todas las organizaciones tienen un sistema de trabajo establecido para poder desarrollar sus actividades de la mejor manera y proveer a sus clientes del producto o servicio que le haya solicitado. A esta forma de trabajo y organización que existe en cualquier organización se le llama **sistema de gestión de calidad**.

Los sistemas de gestión son la **forma natural** en la que las organizaciones funcionan para lograr sus objetivos: rentabilidad, permanencia en el mercado, desarrollo sustentable o actualización tecnológica.

Los sistemas de gestión ayudan a la alineación de esfuerzos y recursos hacia un fin común, es decir, nos ayudan a enfocarnos hacia un mismo resultado.

Los sistemas de gestión siempre han existido, al inicio se establecieron en forma intuitiva, empírica. Piensa cómo se administra una empresa pequeña o de reciente creación: a base de corazonadas o de intuición del dueño o personal que labora en ella. Con el tiempo los sistemas de trabajo se han hecho más racionales, más ordenados, para adaptarse mejor a la complejidad de las situaciones internas y externas que enfrentan las organizaciones.

Los sistemas de gestión **definen y sistematizan los procesos** necesarios para que la organización logre sus objetivos.

En el COLSAN el Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de procesos definidos y que operan para poder ofrecerle y entregarles a nuestros clientes el producto o servicio que nos solicitan, en la forma y tiempo acordados.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad será la herramienta que utilizaremos para aumentar la satisfacción de los usuarios de los servicios que proporcionamos.

Nuestro SGC nos ayudará a analizar los requisitos de los usuarios de nuestros servicios, definir los procesos que contribuyen al logro de productos/ servicios aceptables y a mantener estos procesos bajo control, logrando así incrementar la confianza que nos tienen nuestros usuarios.

II. ¿CÓMO ESTÁ ESTRUCTURADO EL SGC DEL COLSAN?

¿Cómo fue definido el SGC del COLSAN?

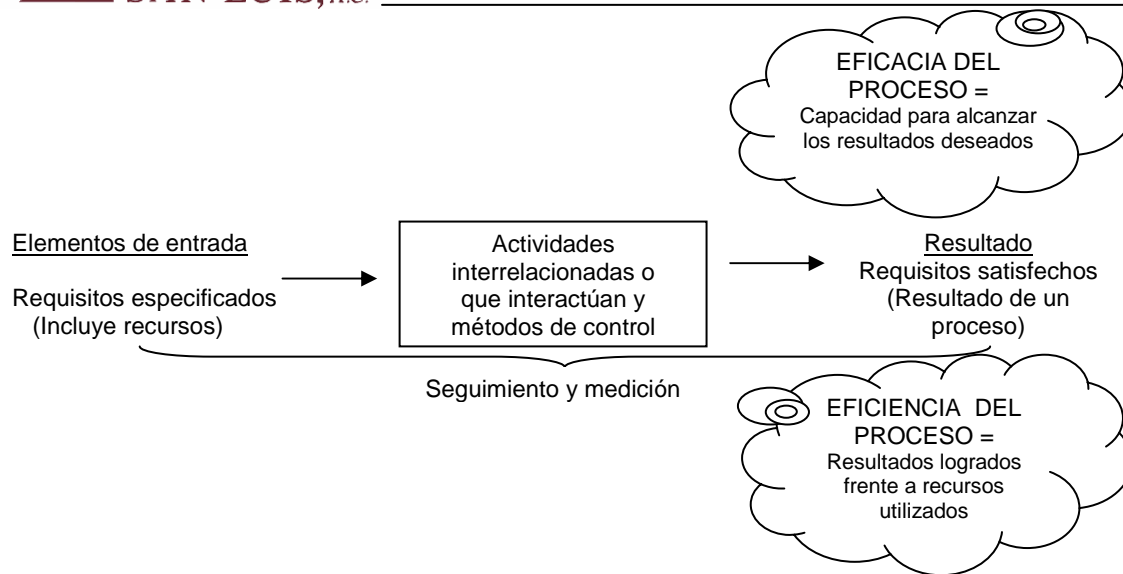
Fue definido utilizando **el enfoque basado en procesos**.

El enfoque basado en procesos es una forma de administrar las organizaciones con la cual se ha probado que los resultados y objetivos deseados se alcanzan mejor y más eficientemente. Cuando todas nuestras actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso nuestros resultados son mejores.

El enfoque de procesos significa que todo lo que tú haces es parte de un proceso, no trabajas aislado. Todo lo que hacemos en el COLSAN es una cadena de actividades que inicia cuando un usuario de nuestros servicios nos solicita cualquier producto o servicio y termina cuando se le entrega en tiempo y forma.

¿Qué es un proceso?

Un proceso se define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales convierten entradas en salidas".



Pero, ¿todos los procesos son iguales? ¿Hay alguno más grande o más pequeño? ¿O más importante que los demás?

Todos los procesos son necesarios, pero hay una forma sencilla de clasificarlos para así manejarlos mejor.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad del COLSAN hemos identificado diferentes tipos de procesos:

PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

PROCESOS PARA EL CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Más adelante los explicaremos y te indicaremos dentro de nuestro mapa de procesos cuáles pertenecen a cada uno de estos grupos.

¿Hacia qué están enfocados todos nuestros procesos?

Hacia la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.

II. ¿CÓMO ESTÁ ESTRUCTURADO EL SGC DEL COLSAN?

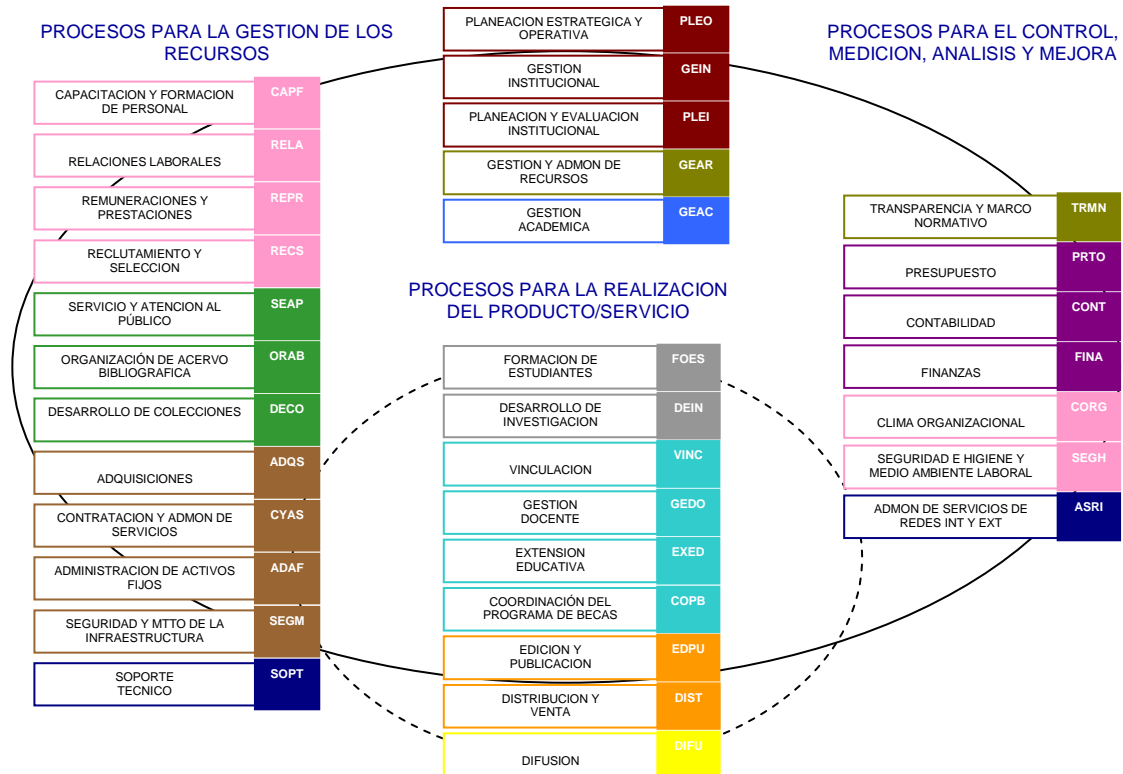
Para conocer cómo está desarrollada la estructura de nuestro sistema de Gestión de Calidad, debemos entrar al sitio Web que de manera visual nos lo muestra.

¿Cuál es la dirección que necesitas escribir en tu explorador de Internet? Muy sencilla:

<http://intranet/>

Una vez que hayas entrado, verás el siguiente mapa de procesos:

PROCESOS PARA LA GESTION DE LA ORGANIZACION



Así es como se encuentra estructurado nuestro **Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

Ahora vamos a explicarte en qué consiste cada grupo de procesos.

PROCESOS PARA LA GESTION DE LA ORGANIZACIÓN

Son los procesos que nos ayudan a mantener el orden y armonía entre las áreas que integran nuestro sistema. Además, son los que brindan información para toma de decisiones a diferentes niveles. Incluyen actividades como la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la presidencia.

PLANEACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA	PLEO
GESTION INSTITUCIONAL	GEIN
PLANEACION Y EVALUACION INSTITUCIONAL	PLEI
GESTION Y ADMON DE RECURSOS	GEAR
GESTION ACADEMICA	GEAC

PROCESOS PARA LA GESTION DE LOS RECURSOS

Incluyen todos aquellos procesos que apoyan a la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización del producto/servicio y la medición. Sin éstos, los procesos de realización o centrales se detendrían o se suspenderían.

CAPACITACION Y FORMACION DE PERSONAL	CAPF
RELACIONES LABORALES	RELA
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES	REPR
RECLUTAMIENTO Y SELECCION	RECS
SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	SEAP
ORGANIZACIÓN DE ACERVO BIBLIOGRAFICO	ORAB
DESARROLLO DE COLECCIONES	DECO
ADQUISICIONES	ADQS
CONTRATACION Y ADMON DE SERVICIOS	CYAS
ADMINISTRACION DE ACTIVOS FIJOS	ADAF
SEGURIDAD Y MTTO DE LA INFRAESTRUCTURA	SEGM
SOPORTE TÉCNICO	SOPT
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	FOES
DESARROLLO DE INVESTIGACION	DEIN
VINCULACION	VINC
GESTION DOCENTE	GEDO
EXTENSION EDUCATIVA	EXED
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE BECAS	COPB
EDICION Y PUBLICACION	EDPU
DISTRIBUCION Y VENTA	DIST
DIFUSIÓN	DIFU

DEL PRODUCTO/SERVICIO

ionan el resultado previsto por la organización. También se consideran como centrales o básicos.

PROCESOS PARA EL CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión de los recursos y realización.

TRANSPARENCIA Y MARCO NORMATIVO	TRMN
PRESUPUESTO	PRTO
CONTABILIDAD	CONT
FINANZAS	FINA
CLIMA ORGANIZACIONAL	CORG
SEGURIDAD E HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE LABORAL	SEGH
ADMN DE SERVICIOS DE REDES INT Y EXT	ASRI

En nuestro mapa de procesos cada área tiene asignado un color para que se nos haga más sencillo identificarnos:

Vino. Presidencia
Verde militar. Secretaría General
Azul celeste. Secretaría Académica
Morado. Presupuestos y Finanzas
Verde. Biblioteca
Aguamarina. Docencia, Extensión y Vinculación
Amarillo. Difusión
Azul Marino. Unidad de Tecnologías de Información.
Café. Recursos Materiales y Servicios
Rosa. Recursos Humanos
Gris. Coordinaciones de programas
Naranja. Publicaciones

¿Cómo demostramos nuestro compromiso hacia los usuarios de nuestros servicios?

Hemos definido nuestra Misión, Visión y Valores, que forman nuestra Cultura de Calidad. Esta cultura es la declaración formal de nuestra intención con respecto a los usuarios de nuestros servicios y su satisfacción. También hemos definido nuestros Objetivos Estratégicos.

Misión

El Colegio de San Luis es un centro público de investigación que establece y desarrolla programas y proyectos de investigación para la construcción de nuevos conocimientos para el entendimiento de la vida social; que ofrece programas docentes de maestría y licenciatura para la formación de investigadores y profesionales de alto nivel y alto desempeño en el campo de las Ciencias Sociales y las Humanidades; propone escenarios alternativos a los desafíos de la integración nacional y regional en el contexto de las relaciones globales; promueve la divulgación de la ciencia y facilita el acceso a la información científica; amplía la colaboración científica y académica con instituciones afines; y con ello, contribuye al desarrollo de una comunidad científica más numerosa y vigorosa, al fortalecimiento de la actividad científica nacional y al desarrollo regional.

Visión

El Colegio de San Luis lleva a cabo proyectos de investigación y de formación de recursos humanos de alto nivel y es punto de referencia para los estudiosos de los procesos sociales, las cuestiones del hombre y el enfoque regional; se compromete con el rigor científico, la colaboración académica, el fomento al desarrollo de la persona y a la libertad de pensamiento, a la evaluación, la transparencia y la rendición de cuentas. Mantiene amplios vínculos activos en los ámbitos regional, nacional e internacional y deriva su reconocimiento de la amplitud y calidad de la actividad desplegada por sus miembros.

Valores

- **Libertad** personal y profesional, buscando el objetivo fundamental de la Institución en el Marco de actuación.
- **Trabajo** interdisciplinario y transdisciplinario.
- **Trabajo en equipo** y convivencia armónica.
- **Integridad y congruencia** con los Principios de la Institución.
- **Profesionalización** y superación académica
- **Respeto:** Autocontrol y tolerancia hacia los demás.
- **Autonomía:** de las funciones académicas sin dependencia ni sujeción a intereses económicos o políticos.
- **Diversidad:** diálogo oportuno y con respecto en la diferencia.
- **Equidad Social:** oportunidades en condiciones de igualdad.
- **Creatividad:** Actuar superando las condiciones dadas y con sentido de la responsabilidad.
- **Comunicación** efectiva y soportada para la toma de decisiones.

¿Y cuáles son nuestros Objetivos Estratégicos?

Usuarios	Proponer escenarios alternativos para los procesos sociales bajo estudio, que contribuyan al entendimiento de la vida social, a ampliar el conocimiento científico y a la información pública, así como al diseño de políticas públicas y vías de participación
	Formar científicos sociales de alto nivel, que realicen aportaciones reconocibles a la construcción y divulgación del conocimiento, y profesionales que realicen una práctica abierta a múltiples opciones, con estímulo para el autoaprendizaje y la autogestión
Procesos Internos	Implementar una metodología de planeación estratégica de desarrollo integral definida por la DAGC
	Mejorar la calidad y competitividad institucional en procesos académicos, tecnológicos y administrativos
Financiera	Gestionar recursos adicionales para programas y proyectos en función del desempeño institucional basado en la planeación y diversificar las fuentes de financiamiento
	Vigilar y controlar los factores críticos para la competitividad en cuanto a demanda presupuestaria en servicios personales y en el nivel de la inversión.
Gente y Sistemas	Mejorar la calidad y competitividad institucional
	Elevar la satisfacción de los sujetos que intervienen en los intercambios institucionales
	Evaluar los avances de la mejora institucional integral y obtener retroalimentación externa

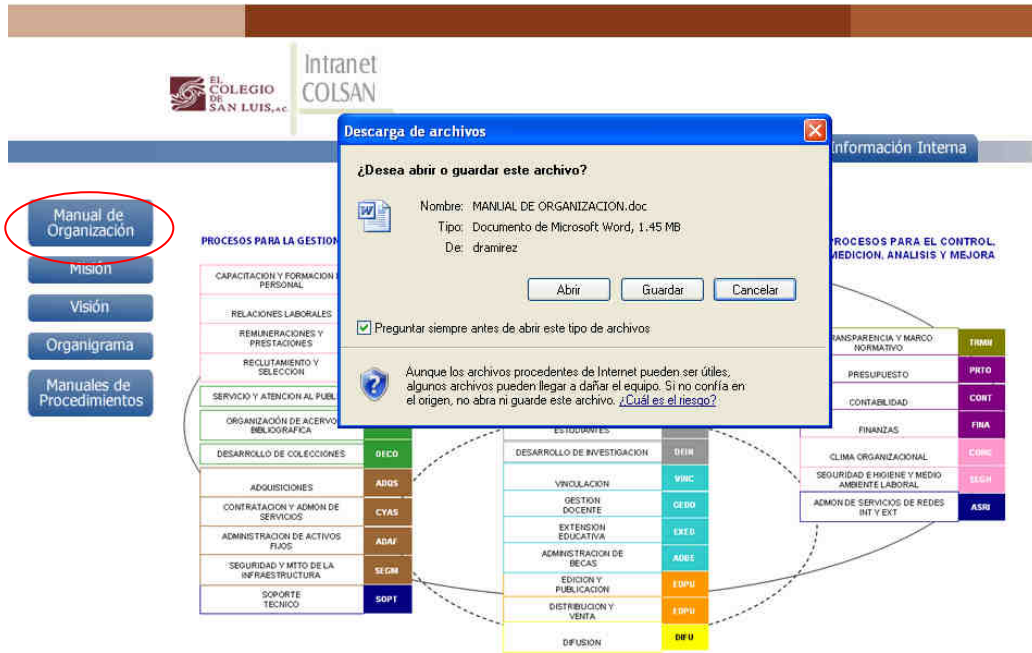
1 Plan Estratégico de Mediano Plazo. Presentado en la segunda sesión ordinaria del 2007 del Consejo Directivo (CDOI107)

MANUAL DE ORGANIZACION DEL COLSAN

El Manual de Organización es el documento rector del SGC; en él se dice quiénes somos, cómo nos organizamos para cumplir los requisitos de los clientes, los procesos que hemos identificado, nuestra cultura de calidad, nuestra estructura orgánica, etc.

Es un documento muy importante que vale la pena revisar.

Para encontrar el documento en la intranet, solo debes dar clic en el icono correspondiente:



CONTENIDO

1. Introducción
2. Propósito y Alcance
3. Directorio del Órgano de Gobierno y Servidores Públicos Superiores y Mandos Medios
4. Antecedentes Históricos
5. Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos.
6. Marco Legal y Normativo
7. Estructura Orgánica
8. Estructura Ocupacional Presidencia
9. Estructura Ocupacional Secretaría Académica
10. Estructura Ocupacional Secretaría General
11. Plantilla autorizada
12. Estructura Funcional
13. Mapa de Procesos
14. Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
15. Funciones, Atribuciones y Facultades
16. Código de Ética de los Servidores Públicos al servicio del COLSAN
17. Glosario de términos de la Administración Pública Federal
18. Cambios realizados en esta primera revisión

También contamos con manuales de procedimientos por área que se derivan del Manual de Organización y le apoyan a la gestión de los procesos de acuerdo al área correspondiente.

Manuales de Procedimientos	
MANUALES POR ÁREA	
EL COLEGIO DE SAN LUIS	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PRESIDENCIA	PRE
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	SEG
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA ACADÉMICA	SEA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y FINANZAS	PYF
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BIBLIOTECA	BIB
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE PROGRAMAS	COR
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DOCENCIA, EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN	DOC
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS	REH
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RMS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	UTI
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIFUSIÓN	DIF
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUBLICACIÓN	PUB

III. DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Ya que hemos revisado el mapa de procesos y sabemos como ingresar al sitio Web para revisarlo y trabajar con él, le toca el turno a saber qué existe dentro de cada proceso. En este apartado lo conoceremos.

Vamos a revisar el primer proceso:

PLANEACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA	PLEO
------------------------------------	-------------

Cuando damos clic sobre el proceso se despliegan una serie de opciones que a continuación te mostramos:

	CODIGO DE DOCUMENTO					No. REVISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	TIPO DE DOCUMENTO			CLAS I RESERV
	PREFIJO	ÁREA EMISORA	TIPO	PROCESO	CONSEC			ADMVO.	LEGAL	CONTABLE	
DIAGRAMA DE PROCESO											
PROCEDIMIENTOS											
Planeación estratégica y operativa	CSL	PRE	PRO	PLEO	001						
FORMATOS											
FT Analisis Foda	CSL	PRE	FMT	PLEO	001						
FT Reporte de indicadores	CSL	PRE	FMT	PLEO	002						
FT para identificación y valoración, tratamiento y reporte de riesgos	CSL	PRE	FMT	PLEO	003						
FT plan de contingencia	CSL	PRE	FMT	PLEO	004						
FT plan de continuidad	CSL	PRE	FMT	PLEO	005						

Cada proceso está compuesto por lo siguiente:

- ❖ Tortuga (Diagrama de Proceso).
- ❖ Procedimientos.
- ❖ Formatos.

Pero también puede haber otro tipo de documentos asociados a cada proceso, tales como:

- ❖ Otros documentos.
- ❖ Plantilla.
- ❖ Bitácora.
- ❖ Instrucción de Trabajo.
- ❖ Lista de verificación.
- ❖ Matriz.
- ❖ Ayuda visual.
- ❖ Anexo.
- ❖ Lineamiento.

- Manual de Organización
- Misión
- Visión
- Organigrama
- Manuales de Procedimientos

Procesos para la Gestión de los Recursos

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL

	CODIGO DE DOCUMENTO					No. REVISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	TIPO DE DOCUMENTO		
	PREFIJO	ÁREA EMISORA	TIPO	PROCESO	CONSEC			ADMVO.	LEGAL	CONTAB
DIAGRAMA DE PROCESO										
PROCEDIMIENTOS										
Capacitación y formación de personal	CSL	REH	PRO	CAPP	001					
APOYO AUDIOVISUAL										
Presentación de nuevo ingreso	CSL	REH	AUD	CAPP	001					
FORMATOS										
FT Descripción de puesto	CSL	REH	FMT	CAPP	001					
FT Evaluación del curso	CSL	REH	FMT	CAPP	002					
FT de DNEC	CSL	REH	FMT	CAPP	003					
FT Evaluación de desempeño	CSL	REH	FMT	CAPP	004					
FT Lista de asistencia	CSL	REH	FMT	CAPP	005					
FT Solicitud de capacitación	CSL	REH	FMT	CAPP	006					
FT Calendario de capacitación	CSL	REH	FMT	CAPP	007					
LINEAMIENTOS										
Lineamientos de superación profesional	CSL	REH	LN	CAPP	001					
MATRIZ										
Matriz de competencias institucionales	CSL	REH	MAT	CAPP	001					
Matriz de capacitación	CSL	REH	MAT	CAPP	002					

Es muy importante que tengas en cuenta que **NO TODOS LOS PROCESOS TIENEN TODOS LOS TIPOS DE DOCUMENTOS.**

En estas pantallas podrás observar diferentes nombres e íconos. A continuación te explicamos cada uno.

Estas barras nos ayudan a dividir la pantalla, agrupando los documentos.

DIAGRAMA DE PROCESO

PROCEDIMIENTOS

FORMATOS

Y cada una de estas barras contiene la siguiente información por renglón:

	CODIGO DE DOCUMENTO					No. REVISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	TIPO DE DOCUMENTO				CLA...
	PREFIJO	ÁREA EMISORA	TIPO	PROCESO	CONSEC			ADMVO.	LEGAL	CONTABLE	RESERV	
DIAGRAMA DE PROCESO												
PROCEDIMIENTOS												
Planeación estratégica y operativa	CSL	PRE	PRO	PLEO	001							
FORMATOS												
FT Analisis Foda	CSL	PRE	FMT	PLEO	001							
FT Reporte de indicadores	CSL	PRE	FMT	PLEO	002							
FT para identificación y valoración, tratamiento y reporte de riesgos	CSL	PRE	FMT	PLEO	003							
FT plan de contingencia	CSL	PRE	FMT	PLEO	004							
FT plan de continuidad	CSL	PRE	FMT	PLEO	005							

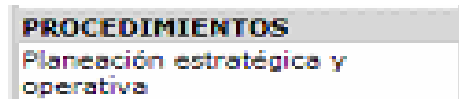
Dando clic a cada documento aparece la siguiente ventana:



Esta ventana aparecerá para algunos documentos, aquí lo que tenemos que hacer es seleccionar la opción que deseamos para trabajar con el documento. En otros te abrirá directamente el documento y solo tendrás que regresar a la pantalla anterior para ver nuevamente la lista de documentos.

RECUERDA QUE ES MUY IMPORTANTE TRABAJAR SIEMPRE CON LOS DOCUMENTOS QUE ESTÁN EN EL SITIO WEB OFICIAL, NUNCA CON LOS QUE SE TENGAN GUARDADOS EN LOS EQUIPOS PERSONALES, ESTO NOS AYUDARÁ A TENER SIEMPRE LA ÚLTIMA REVISIÓN.

1. Nombre del documento:



Nos indica cuál es el nombre del documento con el que estamos trabajando.

2. Código del documento:

CODIGO DE DOCUMENTO				
PREFIJO	ÁREA EMISORA	TIPO	PROCESO	CONSEC
CSL	PRE	PRO	PLEO	001

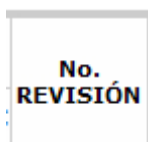
↓ ↓ ↓ ↓ ↓
1 2 3 4 5

Todos los documentos están codificados de la siguiente manera:

- 1** Colegio de San Luís
- 2** Área emisora del documento Nuestro ejemplo es de Presidencia
- 3** Tipo de documento: Si es Tortuga, Procedimiento, Lineamiento, etc., se usan diferentes letras. En este caso es Procedimiento (PRO).
- 4** Proceso al que pertenece el documento, en este caso es “Planeación Estratégica y Operativa” (PLEO).
- 5** Número consecutivo por área emisora del documento: Cada área es responsable de llevar este número.

Para la codificación de documentos contamos con un anexo donde se tiene la lista de todas las áreas, tipos de documentos y procesos, la cual lo podrás encontrar en el proceso de Transparencia y Marco Normativo.

4. Número de revisión:



Es decir, el número de revisiones o cambios importantes que ha tenido el documento, en este caso como estamos iniciando el SGC es 0.

Al momento de realizar un cambio en alguno de los documentos del SGC se actualiza el nivel de revisión y se agrega en el documento el historial de cambios de la siguiente manera:

Descripción del Cambio	Elaboró el cambio	Fecha del cambio
Se modificó el alcance de este procedimiento, quedando su aplicación a todas las áreas.	Secretaría General	24/02/09

5. Fecha de Última Revisión:

FECHA ÚLTIMA REVISIÓN

Se refiere a la última fecha de revisión del documento. La fecha la escribimos en el formato DIA-MES-AÑO

6. Tipo de documento

En este punto se indica si la información contenida en el documento es de tipo Administrativo, Legal o Contable

TIPO DE DOCUMENTO		
ADMVO.	LEGAL	CONTABLE

X

7. Clasificación de la Información

Esta dividida en dos columnas y se especifica si la información contenida en el documento es Reservada o Confidencial, en caso de ser reservada aparecerá el número de años que esta clasificada como tal; de acuerdo a lo estipulado en los artículos 13 y 14 de la LFTAIPG.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
RESERVADA	CONFIDENCIAL

5 5

8. Tiempo de guarda

Esta sección esta dividida en tres columnas, que le corresponde al Archivo de Trámite, Archivo concentrado y Valor histórico.

TIEMPO DE GUARDA (AÑOS)		
ARCHIVO TRÁMITE	ARCHIVO CONCENTRACIÓN	VALOR HISTÓRICO

Tiempo de guarda en Archivo en Trámite. ^{N/A} A partir de la conclusión del ^{N/A} asunto, es el tiempo que se tiene que conservar en el archivo de trámite, antes de su transferencia primaria al archivo de concentración o su baja documental. ^{N/A}

Tiempo de guarda en Archivo de Concentración. Es el tiempo que se tiene que conservar el documento el registro como una guarda precaucional antes de su transferencia secundaria al archivo histórico o su baja documental.

El Valor Histórico. Se refiere a la información que después de ser conservada en el archivo de trámite o de concentración, es considerada como histórica, porque refleja un valor evidencial, testimonial o

informativo del desarrollo del COLSAN por lo tanto, se debe realizar la transferencia secundaria al archivo histórico de la institución o al archivo general de la nación.

Baja Documental. Se refiere a aquella información que después de permanecer en el archivo en trámite y de concentración, ha perdido sus valores administrativos, legales y contables, resultando obsoleta para la institución; motivo por el cual se procede a solicitar ante el Archivo General de la Nación (en caso de ser administrativa) y a la Unidad de Contabilidad Gubernamental e informes para la Gestión Pública en la SHCP (en caso de ser contable) la autorización para su destrucción.

IV. ACTITUD DE CALIDAD

¿Qué es una actitud positiva?

Aparentemente, la actitud es la manera en que comunicamos nuestros sentimientos a los demás; cuando nos sentimos optimistas y anticipamos tener éxito al reunirnos con otros, sin darnos cuenta transmitimos esa actitud positiva y la gente nos responde favorablemente. Pero cuando somos pesimistas y esperamos lo peor, con frecuencia esa actitud es negativa y los demás tienden a rehuirnos. En nuestra mente, donde todo comienza, la actitud rige nuestro modo de pensar. **¡La actitud es la manera en que contemplamos las cosas mentalmente!**

Piensa en la actitud como tu foco mental sobre el mundo exterior. Fijar tu mente en lo que te atrae es como ajustar la lente de una cámara fotográfica. Tú puedes ver las situaciones como oportunidades o fracasos. Un día de frío en el inicio del invierno puede ser hermoso o feo, una reunión del departamento donde trabajas puede ser interesante o aburrida. **La percepción - ese complicado proceso de ver e interpretar el medio ambiente - es un fenómeno mental.**

A tu alcance está concentrarte en determinados aspectos de tu medio ambiente o ignorarlos por completo. En otras palabras, tu tomas un retrato de la vida desde el punto de vista que quieres y con la lente que quieres.

Los ganadores son aquellos que pueden recobrar fácilmente una actitud positiva, mientras que los individuos incapaces de recobrarla y que se dejan arrastrar o comprometer en exceso por las desgracias, se pierden mucho de lo que la vida tiene que ofrecer.

La actitud y el éxito en el trabajo

Al igual que en la vida personal, tu actitud en el medio de trabajo es lo que logra la diferencia. La clave del éxito en cualquier organización es la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los superiores y los compañeros de trabajo y no hay nada que contribuya más en este proceso que una actitud positiva.

La actitud positiva puede extenderse en toda tu red de trabajo, si es positiva, tu transmites señales amistosas. Los usuarios de tus servicios, tus compañeros y superiores son más francos contigo. Tu actitud se expresa antes de que digas una sola palabra; se refleja en la forma en que miras, estás de pie, caminas y hablas. Si estás alegre y de buen carácter tu actitud actúa como un imán, no sólo atrae a los demás sino que éstos son más amistosos porque sienten por adelantado que te caen bien.

Es difícil tener un SGC y trabajar cumpliendo con los requisitos de los usuarios de nuestros servicios, sin tener contacto diario con los demás. Los compañeros de trabajo, al igual que los amigos personales y la familia, pueden darle a tu actitud la perspectiva, el foco y la motivación que te permitan seguir siendo positivo y trabajar con calidad.

Ser positivo en el trabajo paga dobles beneficios: primero te ayuda a crear relaciones humanas sanas que te llevan no solo a conseguir nuevas amistades, sino también a tener éxito en tu carrera. Segundo, todas las relaciones de calidad que tú desarrolles refuerzan las necesidades continuas que requiere tu actitud.

En resumen:

- El éxito en tu carrera profesional depende tanto de los buenos conocimientos como de la facilidad para crear relaciones humanas y de la calidad de nuestro trabajo. El desarrollo de buenas relaciones humanas comienza con una actitud positiva. La calidad de nuestra organización requiere, primero, nuestra calidad personal.
- Aquellos que comprenden la importancia de la calidad y de las buenas relaciones humanas -y están dispuestos a iniciar las reparaciones cuando sea necesario- tienen ventaja en su carrera.

CON TU PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLSAN LOGRAREMOS LOS RESULTADOS ESPERADOS: USUARIOS
DE NUESTROS SERVICIOS SATISFECHOS Y MANTENER A NUESTRA INSTITUCION COMO UN
CENTRO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO, SIGAMOS TRABAJANDO PARA CRECER.

¡Gracias por tu apoyo!