

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO**



**TRABAJO DE POSGRADO
PROPUESTA DE UNA GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO
9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL COLEGIO
EVANGÉLICO MISIÓN CENTROAMERICANA DE LA CIUDAD DE SANTA ANA
PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRO (A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PRESENTADO POR
LICENCIADO JULIO EDGARDO CISNEROS CRUZ
INGENIERA KARLA VANESSA VELÁSQUEZ DE CENTENO**

**DOCENTE ASESOR
MAESTRO CARLOS WILVER SERRANO LÓPEZ**

**DICIEMBRE, 2023
SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTORA ACADÉMICA

M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICDO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

SECRETARIO GENERAL

LICDA. ANA RUTH AVELAR VALLADARES

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

VICEDECANO

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M.Sc. MARTA RAQUEL QUEVEDO CIERRA

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por darme la sabiduría, capacidad económica e inteligencia necesaria para cursar y culminar con éxito la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, siendo esto parte de mi crecimiento profesional y uno de mis objetivos trazados desde hace mucho tiempo.

A mi padre Santos Luis Cisneros que ha sido un apoyo absoluto a lo largo de mi vida, que me ha apoyado en las decisiones que he tomado y en los proyectos que he emprendido, siendo una motivación muy grande para seguir esforzándome durante el estudio de la maestría.

A mi madre por darme el apoyo incondicional e impulsarme a salir adelante, por creer en mí aún en los momentos en los que la situación se tornaba difícil, por darme las fuerzas necesarias para no rendirme ante ninguna adversidad.

A mi compañera de tesis Ingeniera Karla Vanessa Velásquez de Centeno por su esfuerzo, conocimiento, dedicación y excelente desempeño durante la realización de este trabajo de grado y los años de estudio de la maestría, por su apoyo y motivación en los momentos en que se nos dificultó la realización del trabajo de grado.

A mis compañeros de los cuales adquirí conocimiento y sirvieron de apoyo en las diferentes materias de estudio de la maestría.

A nuestro asesor de tesis Máster Carlos Wilver Serrano López quien nos aportó su conocimiento e instrucción para poder realizar el trabajo de grado y sirvió de apoyo y consejo en momentos clave.

A las autoridades del Colegio Evangélico Misión Centroamericana, que nos permitieron la realización del trabajo de tesis sobre su institución, brindándonos información sin la cual esta tesis no se hubiera podido realizar.

Licdo. Julio Edgardo Cisneros Cruz

Agradezco infinitamente a Dios por darme la fuerza, la sabiduría, el tiempo y la determinación necesaria para culminar con un peldaño más en mi carrera profesional. Hasta aquí me ayudó el Señor y en ningún momento me abandonó.

A mi amado esposo por ser mi soporte en toda esta travesía, por su ayuda incondicional, su paciencia, por sus ánimos, motivaciones y por supuesto por su cálido amor a lo largo de todo este período.

A mi querida madre y a mi linda hermana por siempre estar brindándome sus ánimos y oraciones en toda esta carrera.

A mi compañero de tesis Julio Edgardo Cisneros Cruz por su esfuerzo y disposición que nos permitieron salir adelante y culminar con este trabajo como un equipo, por su apoyo, sus amplios conocimientos y su serenidad en los momentos difíciles.

A mis compañeros, docentes de la Maestría y a la Universidad de El Salvador por sus vastos conocimientos y por todo el apoyo brindado en las diferentes materias.

A nuestro asesor de tesis Máster Carlos Wilver Serrano López por instruirnos y brindarnos los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo un trabajo excelente.

A las autoridades del Colegio Evangélico Misión Centroamericana, por darnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de grado en la institución, por su tiempo e información proporcionada.

¡A Dios sea la Gloria!

Ing. Karla Vanessa Velásquez de Centeno

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Delimitación del problema.....	15
1.1.1 Delimitación teórica.....	16
1.1.2 Delimitación temporal.....	16
1.2 Enunciado del problema	17
1.3 Preguntas de investigación.....	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Justificación	19
1.6 Límites y alcances.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 ¿Por qué ISO 9001?.....	22
2.1.2 ¿MI ORGANIZACIÓN NECESITA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001?	22
2.1.3 ISO 9001 en el sector educativo.....	23
2.1.4 Generalidades, estructura organizativa y procesos clave del Colegio Evangélico Misión Centroamericana	24
2.1.5 Beneficios potenciales de la implementación de la Norma ISO 9001 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.....	25

2.2 Teorías y conceptos básicos.....	26
2.2.1 Términos y definiciones.....	27
2.3 Marco jurídico.....	29
2.3.1 Ley General de Educación	29
2.3.2 Ley de la Carrera Docente.....	29
2.3.3 Ley Crecer Juntos.....	30
2.3.4 Código de Trabajo.....	31
2.3.5 Código de Salud	31
2.3.6 Ley Salvadoreña de la Calidad.....	32
2.4 Contextualización	33
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 Enfoque de la investigación.....	35
3.2 Diseño de la investigación	35
3.3 Tipo de estudio.....	35
3.4 Diseño de recolección.....	36
3.4.1 Tiempo de la búsqueda de la información	36
3.4.2 Contexto de la búsqueda información.....	36
3.5 Población y muestra.....	36
3.5.1 Determinación del tamaño de la muestra	37
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información	38
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	38
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7 Operacionalización de variables/categorías	38

3.7.1 Establecimiento de variables y definición operacional	38
3.7.2 Dimensiones, indicadores, ítems	39
3.8 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información	39
3.9 Consideraciones éticas	41
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	
ISO 9001:2015.....	43
4.1 Contexto de la organización (requisito 4 de la Norma)	43
4.1.1 Resultados	43
4.1.2 Análisis.....	43
4.2 Liderazgo (Requisito 5 de la norma)	45
4.2.1 Resultados	45
4.2.2 Análisis.....	46
4.3 Planificación (Requisito 6 de la Norma).....	48
4.3.1 Resultados	48
4.3.2 Análisis.....	49
4.4 Apoyo (Requisito 7 de la Norma).....	50
4.4.1 Resultados	50
4.4.2 Análisis.....	51
4.5 Operación (Requisito 8 de la Norma).....	54
4.5.1 Resultados	54
4.5.2 Análisis.....	56
4.6 Evaluación del desempeño (Requisito 9 de la Norma).....	58
4.6.1 Resultados	58

4.6.2 Análisis.....	59
4.7 Mejora continua (Requisito 10 de la Norma)	61
4.7.1 Resultados	61
4.7.2 Análisis.....	61
CAPÍTULO V: Guía de implementación del sistema de gestión de calidad.....	63
5.1 Contexto de la organización	63
5.1.1 Comprensión de la organización	63
5.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas	66
5.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	68
5.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	69
5.2 Liderazgo	73
5.2.1 Liderazgo y compromiso.....	73
5.2.2. Política.....	75
5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	77
5.3 Planificación	78
5.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	78
5.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	80
5.3.3. Planificación de los cambios	83
5.4 Apoyo.....	85
5.4.1. Recursos	85
5.4.2. Competencia.....	88
5.4.3. Toma de conciencia.....	91
5.4.4. Comunicación.....	91

5.4.2 Información documentada.....	94
5.5 Operación.....	98
5.5.1 Planificación y control operacional.....	98
5.5.2 Requisitos para los productos y servicios	99
5.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	102
5.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	105
5.5.5 Producción y provisión del servicio.....	108
5.5.6 Control de los cambios.....	112
5.5.7 Liberación de los productos y servicios	112
5.5.8 Control de las salidas no conformes.....	113
5.6 Evaluación del desempeño.....	114
5.6.3 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.....	114
5.6.4 Auditoría interna	117
5.6.5 Revisión por la dirección	119
5.7 Mejora.....	120
5.7.3 Generalidades.....	120
5.7.4 No conformidad y acción correctiva	120
5.7.5 Mejora continua.....	121
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación del tamaño de la muestra	37
Tabla 2. Operacionalización de las variables	39
Tabla 3. Dimensiones, Indicadores, Ítems de la Norma ISO 9001:2015	39
Tabla 4. Resultado capítulo 4: Contexto de la organización.	43
Tabla 5. Resultados capítulo 5. Liderazgo	45
Tabla 6. Resultados capítulo 6. Planificación.....	48
Tabla 7. Resultados capítulo 7. Apoyo.....	50
Tabla 8. Resultados capítulo 8. Operación	54
Tabla 9. Resultados capítulo 9. Evaluación del desempeño.....	58
Tabla 10. Resultados capítulo 10. Mejora.	61
Tabla 11. Matriz de Partes Interesadas	67
Tabla 12. Ficha de Proceso.....	72
Tabla 13. Valoración del riesgo, Fuente: elaboración propia.....	80
Tabla 14. Programa de Ejecución y Seguimiento de Objetivos de Calidad	83
Tabla 15. Matriz de Planificación de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.....	84
Tabla 16. Matriz de Comunicación	93
Tabla 17. CheckList de Evaluación de Proveedores	107
Tabla 18. Indicadores para el seguimiento y medición del desempeño	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Recolección, Procesamiento y Análisis de información para la investigación.....	41
Figura 2. Gráfico de Radar de Resultado Capítulo 4: Contexto de la Organización	44
Figura 3. Gráfico de Radar de Resultado Capítulo 5: Liderazgo	47
Figura 4. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 6: Planificación.....	49
Figura 5. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 7: Apoyo	52
Figura 6. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 8: Operación	57
Figura 7. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 9: Evaluación del Desempeño	60
Figura 8. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 10: Mejora Continua.....	62
Figura 9. Esquema macro procesos de negocio.....	70
Figura 10. Diagrama de procesos propuesto para el Colegio Evangélico MCA.....	71
Figura 11. Proceso de Gestión de Riesgos, Fuente: Norma ISO 31000: el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones, (ISOTools)	79
Figura 12. Formato para la elaboración de perfil de puestos	90
Figura 13. Etapas para el diseño y desarrollo de los servicios educativos y administrativos	102

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar los estudios necesarios para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 que tiene el Colegio Evangélico Misión Centroamericana (M.C.A), y así generar insumos útiles para desarrollar una Guía para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana, lo que conllevará a muchos beneficios para la institución así como para la sociedad, generando calidad educativa en la formación de los alumnos.

Actualmente la institución educativa ubicada en la 13 avenida sur y 11 calle oriente de la ciudad de Santa Ana no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implantado que opere bajo los estándares establecidos en la normativa ISO 9001:2015, y aunque la institución busca brindar el mejor servicio a sus estudiantes, el hecho de no contar con este Sistema de Gestión de Calidad genera un amplio margen de mejora para las operaciones de la institución.

Las razones que motivan la realización de la investigación se centran en la necesidad existente de desarrollar una guía que permita, a futuro, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la institución educativa, que contribuya a la mejora de sus procesos y a su vez permita incrementar la calidad del servicio prestado a los estudiantes y usuarios en general del centro educativo.

El trabajo se desarrolla en un esquema capitular que muestra en primer lugar el planteamiento del problema en el que se centra la investigación, seguido de esta el Marco teórico de referencia que nos permite conocer antecedentes y teorías relacionadas al tema desarrollado, El diseño metodológico por medio del cual se establece la forma en que se realiza la investigación

incluyendo métodos y técnicas necesarias, el diagnóstico y análisis de la Norma ISO 9001:2015 que muestra los resultados obtenidos de la recolección de datos realizada y su respectivo análisis y la guía de implementación del sistema de gestión de calidad que es el tema medular del trabajo.

En el trabajo de investigación se determina la problemática o la situación que da origen al mismo, así como establecer objetivos, los cuales se pretenden por medio del proyecto a realizar alcanzarlos y obtener los resultados esperados, también se establece un marco teórico que permite conocer de qué trata el tema planteado por medio de la investigación. El trabajo se sustenta de la metodología de la investigación científica para obtener los mejores resultados al final de su realización.

La importancia de este trabajo reside en que proveerá un herramienta útil y detallada para la implantación de un Sistema Integrado de Gestión en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana que permita cumplir con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 mejorando así los procesos de la institución, como el proceso de admisión, el proceso de registro de notas, de contratación y los demás procesos que forman su sistema de gestión, la creación de una cultura de mejora continua y establecer una estructura para la gestión de la calidad que permita mejorar sus servicios que a su vez genere mayor satisfacción de sus usuarios mediante una formación educativa de calidad brindado beneficios tanto a estudiantes como, indirectamente, beneficios a la sociedad.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del problema

El establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 trae consigo una gran cantidad de beneficios a empresas, aún y cuando estas sean de diferente naturaleza o giro, como el caso de los centros educativos, generando con ello una mejora en la imagen, la formación de una cultura de mejora continua, aumento del compromiso y aumento en la satisfacción de los usuarios por medio del establecimiento de una estructura destinada a ello.

El caso del Colegio Evangélico Misión Centroamericana, ofrece sus servicios educativos en los niveles parvulario, educación básica y bachillerato, tratando de formar estudiantes con la mejor calidad en su educación; por medio de su gestión educativa y administrativa pretende brindar el mejor servicio a sus estudiantes y así formar los líderes del mañana, sin embargo en la institución no se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad propiamente establecido y mucho menos que trabaje bajo la norma ISO 9001:2015, por lo cual los controles en los procesos desarrollados en la institución pueden mejorarse en gran manera ya que los controles no adecuados o la falta de los mismos puede traer problemas en la eficiencia del desarrollo de los procesos y por ende el bajo rendimiento en el área educativa.

Al no trabajar bajo un sistema de gestión de calidad la trazabilidad de las operaciones no es la idónea, los programas de capacitación y formación al no estar bajo la norma ISO 9001:2015 no garantizan que estos logren generar las habilidades y competencias necesarias para poder brindar un servicio de calidad, también al no estar bajo esta norma no garantiza la existencia de

una cultura de mejora continua que permite detectar aquellas situaciones en los procesos y actividades en general de la institución en las que existen oportunidad para mejorarlas y de la misma manera mejorar el servicio final que se brinda, la falta de un Sistema de Gestión de Calidad genera desventaja competitiva al compararse con instituciones educativas que cumplen con los requisitos establecidos para estos sistemas en la normativa ISO, la calidad educativa aunque puede ser muy buena al no trabajarse o desarrollarse bajo los estándares establecidos en la normativa ISO 9001:2015 puede considerarse inferior al de las instituciones que si cumplen con ellos, las situaciones antes establecidas se pueden resumir en la necesidad de una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.

1.1.1 Delimitación teórica

El establecimiento del problema que motiva la investigación y a su vez el proyecto del diseño de una guía para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana se centra en la necesidad del Centro Educativo de contar con una estructura que permita establecer una cultura de mejora continua, mejore los controles y trazabilidad de los procesos, establezca programas de capacitación y formación, se oriente a la cultura de prevención de riesgos y permita mejorar la calidad educativa y la satisfacción de la población estudiantil.

1.1.2 Delimitación temporal

La necesidad del establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 se basa en las operaciones realizadas en los diferentes procesos de la gestión educativa y administrativa llevada a cabo en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana

cuyas instalaciones se encuentran ubicadas en 13 avenida sur y 11 calle oriente de la ciudad de Santa Ana.

1.2 Enunciado del problema

¿Cómo establecer una guía que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana llevándole los beneficios inherentes a dicho sistema?

1.3 Preguntas de investigación

El establecer el problema de la investigación nos permite conocer el propósito para el cual realizarla, debido a esto es importante establecer las siguientes preguntas que ayuden a la organización y desarrollo de las siguientes etapas de la investigación:

- ¿Qué beneficios traería la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que trabaje bajo la norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana?
- ¿Qué nivel de cumplimiento tiene el Sistema de Gestión del Colegio Evangélico Misión Centroamericana conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015?
- ¿Cómo se sugiere llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 propuesto?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Proponer una guía para la implementación de la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.
- Reconocer cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.
- Definir los procesos claves de la institución que serán considerados en el sistema de gestión de calidad.
- Especificar los beneficios de implementar la norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana.
- Determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Evangélico Misión Centroamericana a través de un diagnóstico conforme a los requisitos establecidos en la norma.

1.5 Justificación

Asociamos la norma ISO 9001:2015 con el sector industrial o manufacturero; sin embargo, los centros educativos también pueden beneficiarse de la implementación de esta norma, y puesto que son instituciones dedicadas a brindar un servicio a la comunidad es de mucha importancia que éste se proporcione con la mejor calidad posible.

Las demandas de nuestra sociedad en cuanto a educación han cambiado en el transcurrir de los años, y las instituciones educativas deben estar a la vanguardia y deben lograr adaptarse para no quedar anticuadas u obsoletas.

A través de la implementación de la guía proporcionada en este trabajo de investigación el Colegio mejorará su imagen y status,- si la institución decide hacer uso de la guía propuesta y posteriormente certificarse en Iso en automático se relaciona con la idea de que la institución prioriza brindar una educación de calidad-, se espera además, una mayor motivación y compromiso del personal -al mejorar las competencias y entrenamiento de los docentes-, mayor confianza de los alumnos y sus familias -al recibir una educación con un estándar más alto-, mayor conocimiento de las expectativas y necesidades de las partes interesadas-como parte fundamental de la gestión efectiva del sistema- y una gestión interna más eficaz.

La Calidad en la enseñanza es un elemento indispensable para cualquier centro educativo, y es a través de esta guía de aplicación de la norma ISO 9001:2015 que el centro educativo mejorará de forma continua en los servicios que presta y logrará de esta manera alcanzar la excelencia en esta esfera de estándares internacionales.

1.6 Límites y alcances

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se considera la identificación de todos los procesos que se llevan a cabo en la institución y que son críticos en su funcionamiento y logro de la calidad esperada.

No todos los procesos considerados son críticos, sin embargo, al ser un centro educativo pequeño, hay procesos administrativos y técnicos que toman mayor importancia dentro de la institución.

Los límites son todos aquellos aspectos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos del estudio, a nivel teórico - metodológico.

Las principales limitantes que se pueden mencionar para el correcto desarrollo del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Ausencia de conocimiento y capacitación por parte del personal docente y administrativo con respecto a los requisitos que debe cumplir el centro educativo en relación a la norma ISO 9001:2015, lo cual puede incurrir en invertir más tiempo para explicar a detalle cada ítem de la norma, al momento de llevar a cabo el diagnóstico, y obtener así los resultados que se esperan en el desarrollo de la investigación.
- Dificultad en el acceso a la información necesaria para el desarrollo de la investigación debido a políticas de privacidad de la institución educativa.
- El tiempo de respuesta por parte de la institución para desarrollar de forma efectiva la investigación.

Por otro lado, los alcances, constituyen los dominios en lo que se centrará la investigación y los posibles aportes que se brindarán con los resultados del estudio.

Se pretenden los siguientes alcances para la investigación:

- Realizar el diagnóstico de la institución educativa tomando como base el estado actual con respecto al cumplimiento de cada uno de los ítems contenidos en la norma ISO 9001:2015.
- La propuesta de la guía se llevará a cabo con el fin de la implementación, a futuro, de la norma ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana de la ciudad de Santa Ana, departamento de El Salvador. Por lo que, la investigación no abarcará la fase de la implementación, debe ser la institución educativa quién decida sí llevarlo a cabo o no en un futuro.
- El estudio contendrá únicamente una serie de pasos metódicos que se deberán llevar a cabo para que la institución pueda implementar en conformidad cada uno de los ítems de la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes

2.1.1 ¿Por qué ISO 9001?

ISO 9001 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar de la familia que puede certificarse (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países certificadas con ISO 9001.

Este estándar se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los principios de gestión de calidad de ISO. El uso de ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez brinda muchos beneficios comerciales.

2.1.2 ¿Mi organización necesita la certificación ISO 9001?

Verificar que el sistema funcione es una parte vital de ISO 9001. Se recomienda que una organización realice auditorías internas para verificar cómo funciona su sistema de gestión de calidad. Una organización puede decidir invitar a un organismo de certificación independiente para verificar que cumple con el estándar, pero no existe ningún requisito para ello. Alternativamente, podría invitar a sus clientes a auditar el sistema de calidad por sí mismos. (Iso

Organization, n.d.)

2.1.3 ISO 9001 en el sector educativo

Aunque el sector industrial fue pionero en cuanto a la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, este aspecto ha ido evolucionando considerablemente, transfiriéndose a todos los sectores. Prácticamente todas aquellas empresas u organizaciones cuya actividad sea la prestación de un determinado servicio deberían de aspirar a certificar este estándar normativo.

Con la llegada de los nuevos paradigmas en el sector educativo a lo largo del final de la década del siglo XX, el concepto de la educación ha evolucionado igualmente. De esta manera, el concepto “calidad”, en relación con la implantación de una educación innovadora y de calidad ha provocado que muchos centros educativos se fijen en el estándar ISO 9001 como una manera de poder mejorar su imagen de cara a nuevos clientes para los cuales la educación de sus hijos es un aspecto de mucha importancia.

Como se mencionaba anteriormente, el concepto de calidad dentro de los Centros Educativos debe estar siempre relacionado con la idea de educación de calidad. En muchas ocasiones este concepto se interpreta de una manera muy subjetiva, habiendo tantas definiciones como interesados. Por suerte queda definido en la Norma ISO 9001, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtener el reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). (Escuela Europea de Excelencia, 2019)

2.1.4 Generalidades, estructura organizativa y procesos clave del colegio Evangélico Misión Centroamericana

En la sociedad salvadoreña, la educación de los hijos, ha estado bajo la orientación del gobierno; son pocos los centros educativos evangélicos que han asumido el reto.

El pueblo evangélico de la Misión Centroamericana ha tenido poca participación en asumir este rol, a pesar de que ha contado con las infraestructuras apropiadas, personal idóneo, doctrina pura y sobre todo el poder y la ayuda de un gran Dios soberano.

La Iglesia Peniel M.C.A. fiel a sus principios de ser una iglesia Evangelizadora y discipuladora, y reconociendo que debe servir a la sociedad, proyecta la creación de un colegio cristiano, que permita el propósito de formar al 'hombre integral'.

El colegio inició sus labores en el año de 1998 comenzando con el nivel de parvulario, haciendo énfasis en lo ético, moral y espiritual. Con maestros evangélicos genuinos, los cuales garantizan el cumplimiento de los objetivos.

El colegio es un centro de formación que tiene como objetivo principal el desarrollo integral para la niñez y juventud santaneca (emocional, físico y espiritual). Así mismo, se puede mencionar los siguientes objetivos específicos de la institución:

- Presentar a Jesús como el único camino de salvación y como el modelo de vida para cada estudiante.
- Poner al alcance económico de todos los sectores de nuestra sociedad la educación de calidad.
- Ser una extensión ministerial al servicio de la iglesia y la comunidad.
- Ser la influencia positiva de cambio hacia o sobre la sociedad.
- Coadyuvar (cooperar) con los padres de familia en la educación de sus hijos.

La estructura organizativa del colegio puede apreciarse en el organigrama presentado en el Anexo 1 de este documento.

Los procesos clave que se pueden identificar en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana son los siguientes:

- Proceso de acreditación institucional y de dirección
- Proceso de admisión
- Proceso de matrícula institucional y en SIGES
- Proceso de registro de notas
- Proceso de acreditación del comité de Higiene y Salud Ocupacional
- Proceso de contratación
- Proceso de registro sanitario

2.1.5 Beneficios potenciales de la implementación de la norma ISO 9001 en el colegio Evangélico Misión Centroamericana

La guía que se propone en esta investigación pretende servir como una base para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el colegio evangélico Misión Centroamericana, esta implementación podría traer una serie de posibles beneficios, entre ellos:

- Trabajo sistemático: el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 trae consigo una forma sistemática de las operaciones que sean realizadas dentro del colegio para alcanzar los resultados esperados.
- Mayor conocimiento del cliente: la implementación trae consigo el establecimiento de procesos para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que permite

encaminar las operaciones para satisfacerlas.

- Mejora la evaluación del desempeño: la implementación traerá consigo una metodología para la evaluación del desempeño, lo que desemboca en conocer áreas de mejora y necesidades de la organización.
- Gestión de riesgos: el colegio implementaría una gestión de riesgos eficaz, lo cual permitiría identificarlos, categorizarlos y establecer planes para su gestión.
- Beneficios en la imagen del colegio: el contar con una gestión basada en la norma y aún más si se alcanzará la certificación traería consigo una mejora en la imagen proyectada por el colegio ante otras instituciones, padres de familia, alumnos y la sociedad.
- Satisfacción del cliente: la norma ISO 9001:2015 establece un marco en el cual el colegio puede encaminar sus acciones a lograr la satisfacción de los alumnos.
- Mejora continua: la norma conduce a una cultura de mejora continua que permite trabajar día a día en las acciones que necesiten mejora en sus procesos y brinda mayor adaptabilidad del colegio.

2.2 Teorías y conceptos básicos

La búsqueda de la calidad se da en empresas de diversa naturaleza, el sector educativo no es la excepción y busca contar con los mejores procesos de enseñanza que permitan la satisfacción de las necesidades de los estudiantes. Cuando hablamos de calidad de un producto podemos referirnos a una amplia variedad de conceptos ya que al final es un concepto subjetivo de cada cliente o usuario final de aquello que genera satisfacción a sus necesidades, para poder generar la satisfacción del cliente la norma ISO 9001:2015 nos provee una estructura para establecer un Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo una serie de requisitos a cumplir, cabe recalcar

que según la misma norma los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad especificados son complementarios a los requisitos para los productos y servicios (Norma ISO 9001:2015 Pág. 7)

Las diferentes organizaciones al implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, establecen un marco que ayuda a mejorar sus procesos por medio del establecimiento de diversos controles por medio de indicadores, se realiza evaluaciones constantes de los procesos como del desempeño de los trabajadores, permite contar con personal capacitado para las diferentes actividades asignadas a cada uno de ellos, se establece un enfoque de procesos, pensamiento basado en riesgos y se logra una desarrollar una cultura de mejora continua.

En el caso específico del área educativa como se mencionó anteriormente, esta norma puede ser adoptada en organizaciones de diversa naturaleza, Cuando hablamos de calidad en la enseñanza o calidad en los servicios educativos se engloba a proveer los mejores insumos, estructura y herramientas que permitan educar y formar a los estudiantes, pero no solo se restringe a ello, por lo cual los centros educativos también deben establecer mecanismos de detección para establecer los mejores métodos de enseñanza a sus alumnos.

2.2.1 Términos y definiciones.

- Implementar: poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo (Diccionario de la Lengua Española, Actualización 2022).

Los siguientes conceptos fueron obtenidos de la Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario:

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- Infraestructura: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- Política: intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección.
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

2.3 Marco jurídico

2.3.1 Ley general de educación

Capítulo I

Objeto y alcance de la ley

Art. 1.- La educación es un proceso de formación permanente, personal, cívico, moral, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus valores, de sus derechos y de sus deberes.

La presente Ley determina los objetivos generales de la educación; se aplica a todos los niveles y modalidades y regula la prestación del servicio de las instituciones oficiales y privadas.

2.3.2 Ley de la carrera docente

Capítulo I

Disposiciones preliminares

Objeto

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto regular las relaciones del Estado y de la comunidad educativa con los educadores al servicio del primero, de las instituciones autónomas, de las municipales y de las privadas; así como valorar sistemáticamente el escalafón, tanto en su formación académica, como en su antigüedad.

Finalidad

Art. 2.- La presente Ley tiene como finalidad garantizar que la docencia sea ejercida por educadores inscritos en el Registro Escalafonario del Ministerio de Educación, asegurándoles su estabilidad laboral, como medio para lograr una educación de calidad.

Campo de aplicación

Art. 3.- La presente Ley se aplicará:

- 1) A los educadores que desempeñen cargos docentes y de técnica educativa al servicio del Estado;
- 2) A los educadores que presten servicios docentes en centros privados de educación, en todas aquellas materias que no estén reguladas por el Código de Trabajo; en materia escalafonaria, sólo en cuanto a su registro, clasificación y capacidad para el ejercicio de la docencia; y,
- 3) A los educadores pensionados y jubilados.

2.3.3 Ley crecer juntos

Artículo 1. Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de toda niña, niño y adolescente y facilitar el cumplimiento de sus deberes, independientemente de su nacionalidad, para cuyo efecto se establece un Sistema Nacional de Protección Integral de la

Primera Infancia, Niñez y Adolescencia con la participación de la familia, la sociedad y el Estado, fundamentado en la Constitución de la República y Tratados Internacionales sobre derechos humanos vigentes en El Salvador, especialmente, en la Convención sobre los Derechos del Niño.

La presente Ley es de carácter especial y prevalecerá sobre otras.

2.3.4 Código de trabajo

Objeto

Art. 1.- El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución. (7)

Ámbito de aplicación

Art. 2.- Las disposiciones de este Código regulan:(1)

- a) Las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y (1)
- b) Las relaciones de trabajo entre el Estado, los Municipios, las Instituciones Oficiales Autónomas y Semiautónomas y sus trabajadores. (1)

2.3.5 Código de Salud

Decreto N° 955

La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador,

Considerando:

I.- Que la Constitución en su Art. 65 establece que la salud de los habitantes de la República constituye un bien público y que el Estado y las personas están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento. Que el Estado determinará la política nacional de salud, controlará y supervisará su aplicación.

Art. 71.- En las escuelas, colegios, cuarteles, mercados; hoteles; moteles y otros lugares similares, establecerán los servicios sanitarios necesarios que recomiende el Ministerio de acuerdo con el número de usuarios y áreas utilizables.

2.3.6 Ley salvadoreña de la calidad

LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA SALVADOREÑO PARA LA CALIDAD

TITULO I

CAPITULO I

OBJETIVOS DEL SISTEMA

OBJETO

Art.1.- El objeto de la presente Ley es la Creación y Regulación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, que en adelante se denominará “El Sistema o SSC”, siendo sus objetivos los siguientes: Integrar la infraestructura nacional de la calidad, encargada de desarrollar, fortalecer y facilitar la cultura de calidad, promoviendo la competitividad de los sectores productores, importadores, exportadores y comercializadores en general, de bienes y servicios, generando confianza en el intercambio de estos; y Contribuir a proteger los derechos de los consumidores y el goce a un medio ambiente sano, garantizando la seguridad y calidad de los productos, incluidos los alimentos y servicios, así como todo tipo de equipo e instalaciones, procurando la

salud de las personas y la salud animal y vegetal.

Ámbito de aplicación

Art. 4.- Esta Ley es aplicable a todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que participen directa o indirectamente en la producción o comercialización de bienes y servicios, así como en actividades de normalización, reglamentación técnica, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad.

2.4 Contextualización

El colegio Evangélico Misión Centroamericana de la ciudad de Santa Ana ofrece educación a estudiantes en los niveles de parvulario, educación básica y bachillerato, este colegio que se encuentra ubicado en la 13 avenida sur y 11 calle oriente de la ciudad de Santa Ana busca brindar el mejor servicio a sus estudiantes, sin dejar de lado los valores morales y la identidad cristiana que caracterizan a la institución proporcionándoles educación con planes de estudios que permitan satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia, la institución no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad definido como tal, lo que lo hace tener un amplio margen de mejora.

En nuestro país se necesita muchas mejoras en el sistema educativo tanto público como privado que permitan establecer procesos de enseñanza y aprendizaje que generen habilidades y competencias en los estudiantes que los conviertan en agentes de cambio para la sociedad. El colegio Evangélico Misión Cristiana de la ciudad de Santa Ana busca mejorar cada vez su institución para lograr la satisfacción de sus usuarios, por lo que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se convertiría un factor de mejora en este tema.

Para poder llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 se propone una guía que se desarrolla en este documento, para poder realizar esta propuesta, se llevó a cabo una evaluación de la situación actual de la institución, esto conforme a los requerimientos establecidos en la normativa ISO en mención, este diagnóstico permite conocer de manera específica el grado de cumplimiento que tiene la organización acorde a los diferentes acápite de la norma.

Una vez fue realizado el diagnóstico de la situación de la institución, este sirvió como insumo para establecer una guía de implementación el cual servirá de guía, en él se establecen una serie de acciones a realizar para poder desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en el colegio, estas acciones, así como la documentación necesaria para el Sistema.

El presente trabajo será presentado como trabajo de tesis en la Universidad de El Salvador, pero su mayor importancia radica en que por medio de la guía que será proporcionada al Colegio traerá una serie de beneficios para el mismo, así como generar beneficios para la sociedad en general.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El tipo de investigación que se llevó a cabo es de tipo mixto sin planteamiento de hipótesis, porque se reunieron variables de tipo cuantitativo y cualitativo, para realizar un análisis de los diferentes aspectos planteados para la investigación. Se realizó un diagnóstico del nivel de cumplimiento de cada uno de los ítems que conforman la norma ISO 9001:20015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana, para luego elaborar una guía práctica sobre los lineamientos requeridos.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue de tipo no experimental transeccional. Cabe dentro de la categoría exploratoria. El propósito de los diseños transeccionales exploratorios es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico.

3.3 Tipo de estudio

Siguiendo la misma línea del diseño de la investigación, se determinó que el tipo de estudio es exploratorio. La información recolectada a través de los distintos Checklist fue única y se utilizó para llevar a cabo el diagnóstico requerido por la investigación, diagnóstico a través del cual se indagó sobre el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

3.4 Diseño de recolección

Es una investigación transeccional de tipo exploratorio y debido a que el estudio se apoya en informaciones que provienen, entre otras fuentes, cuestionarios, encuestas y observaciones personales, Checklist y observaciones personales, se definió como una investigación de campo

3.4.1 Tiempo de la búsqueda de la información

La búsqueda de información fue retrospectiva, se obtuvo información relativa a información documentada sucedida en los meses o años anteriores.

3.4.2 Contexto de la búsqueda información

Ya que se pretendía determinar el grado en que se cumple la normativa internacional ISO 9001:2015 en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana, fue necesario hacer una revisión documental. Así mismo, el contexto de la búsqueda de la información fue de campo, puesto que, a través de la evaluación del sistema con el Checklist de los ítems de la norma, se recolectó toda la información necesaria y suficiente para la elaboración de la guía.

3.5 Población y muestra

La población objeto de estudio está constituida por lo siguiente:

- Dirección del colegio: 1 persona, la directora del colegio.
- Personal Administrativo: 1 persona, la secretaria contadora.
- Docentes: 15 docentes desde el nivel de parvulario hasta bachillerato.
- Población estudiantil: 180 estudiantes. De los cuales sólo se tomarán en cuenta en la

investigación los estudiantes de los grados de noveno, primer y segundo año de bachillerato, con un subtotal de 35 estudiantes.

- Personal de Limpieza y Mantenimiento: 3 personas.

3.5.1 Determinación del tamaño de la muestra

Tabla 1. Determinación del tamaño de la muestra

Unidad de Análisis	Tipo de Muestreo	Población	Tamaño de la muestra
Dirección	Se prefiere el censo sobre el muestreo debido a la reducida población	1	1
Personal Administrativo	Se prefiere el censo sobre el muestreo debido a la reducida población	1	1
Docentes	Se prefiere el censo sobre el muestreo debido a la reducida población	15	15
Población estudiantil	Se prefiere el censo sobre el muestreo debido a la reducida población	35	35
Personal de Limpieza y Mantenimiento	Se prefiere el censo sobre el muestreo debido a la reducida población	3	3

Se definió que la población estudiantil se tomaría los grados de noveno, primer y segundo año de bachillerato, debido a que se considera que por las edades que rondan pueden tener una idea más clara de lo que se espera de la institución. Este sector de la población estudiantil estaba conformado por 35 alumnos; sin embargo, a los alumnos de noveno grado no se les compartió la encuesta debido a que no se logró obtener la autorización de los padres de familia para poder llenar el Checklist.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de datos utilizados es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos que mejor se adapten al trabajo, la selección pertinente de las mismas se debe realizar tomando en cuenta el método de investigación que se ha establecido y de esta manera recopilar y registrar datos cualitativos como cuantitativos según la necesidad de la investigación.

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Entrevista: Permite obtener información acerca de la institución que es pertinente a nuestra investigación, ésta fue realizada a la directora del centro educativo, se llevó a cabo a través de la plataforma de Google Meet con el objetivo de aclarar cada uno de los ítems de la norma y con preguntas de cada clausula dirigidas a recopilar información relevante a los procesos de gestión establecidos.

Observación Directa: Realizada mediante la revisión documental

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Checklist: diseñado para recopilar información útil para la realización de un diagnóstico de la situación de la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Revisión Documental: revisión de los documentos proporcionados por la institución.

3.7 Operacionalización de variables/categorías

3.7.1 Establecimiento de variables y definición operacional

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operacional
Planificación	Se lleva a cabo el establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, así como el establecimiento de los procesos necesarios para alcanzarlos tomando en cuenta el contexto de la organización, las políticas empresariales, las expectativas de las partes interesadas y requisitos del cliente
Ejecución	En esta etapa se implementa o se lleva a cabo lo que se ha planificado previamente basándose en los capítulos de la norma ISO 9001:2015 de apoyo y operación para determinar los recursos necesarios, el control en los procesos, las competencias necesarias y los requisitos de los productos o servicios.
Verificación	se refiere al seguimiento, la medición de los procesos, cumplimiento de requisitos y objetivos, resultados, se pretende por medio de los métodos establecidos medir la satisfacción de los clientes, así como evaluar el desempeño y medir la conformidad del sistema
Actuación	se llevan a cabo acciones de mejora continua mediante los métodos establecidos en la institución para mejorar el desempeño del sistema.

3.7.2 Dimensiones, indicadores, ítems

Tabla 3. Dimensiones, Indicadores, Ítems de la Norma ISO 9001:2015

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Acápites ISO 9001:2015)
Planificación	Contexto de la Organización	Porcentaje de cumplimiento	4.1,4.2,4.3,4.4
	Liderazgo	Porcentaje de cumplimiento	5.1,5.2,5.3
	Planificación	Porcentaje de cumplimiento	6.1,6.2,6.3
Ejecución	Apoyo	Porcentaje de cumplimiento	7.1,7.2,7.3,7.4,7.5
	Operación	Porcentaje de cumplimiento	8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7
Verificación	Evaluación del Desempeño	Porcentaje de cumplimiento	9.1,9.2,9.3
Actuación	Mejora	Porcentaje de cumplimiento	10.1,10.2,10.3

3.8 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información

Recolección

Establecidos las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, se diseñaron las

estrategias a seguir para realizar el proceso de recopilación de los datos, en cuanto a ellas se diseñaron acorde a la situación de la institución educativa, por lo que inicialmente se llevó a cabo una entrevista con la directora del Colegio Evangélico Misión Centroamericana, la cual permitió conocer un panorama general en cuanto al cumplimiento de la normativa bajo la cual se desarrolló la guía de implementación, esta permitió establecer una dirección inicial para la investigación. También se desarrolló un Checklist en el cual se verificó cual es el grado de cumplimiento que se tiene en el desarrollo de los diferentes procesos conforme a los requisitos establecidos en la normativa ISO 9001:2015, así como los insumos provenientes de la información suministrada por los miembros del colegio seleccionados mediante censo, en el cual se obtuvo información acorde a los interrogantes establecidos en el Checklist de los capítulos del 4 al 10 de la norma de la Directora del Colegio, mientras que el personal administrativo solo fue consultado con los ítems de la lista de verificación correspondientes del capítulo 5 al 8, el personal docente con los capítulos 5, 7 y 8, y al personal de limpieza numerales seleccionados de los capítulos 5 y 7.

Procesamiento

La información obtenida de la entrevista fue vaciada en un documento para poder desarrollar un registro de la misma y a su vez facilitar el análisis que se desarrolló de ella, en cuanto al Checklist este fue estructurado dividiendo los capítulos del 4 al 10 que conforman la norma ISO 9001:2015: Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora, detallando el porcentaje de cumplimiento de cada uno de ellos, como de manera global, considerando la fuente de información de los diversos miembros de la organización.

Análisis de la información

Toda la información recopilada por medio de las diferentes técnicas e instrumentos establecidos sirvieron como base para poder establecer el diagnóstico del Sistema de Gestión y así desarrollar las diferentes acciones que fueron plasmadas en la Guía para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en El Colegio Evangélico Misión Centroamericana propuesta.

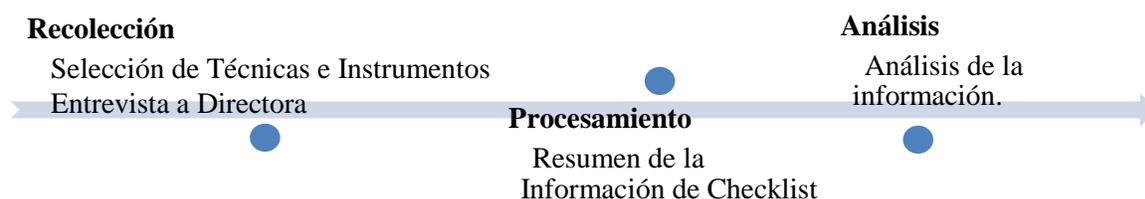


Figura 1. Proceso de Recolección, Procesamiento y Análisis de información para la investigación.

3.9 Consideraciones éticas

En el presente trabajo no se pretende vulnerar ningún, reglamento, ley, norma o autoría existente por lo que ha sido realizado siguiendo principios éticos y morales en las diferentes etapas de la elaboración del mismo, por lo cual se ha respetado los derechos de autor de todos aquellos conceptos, términos, teorías o cualquier información que goce de ellos, indicando su fuente bibliográfica cuando se fue necesario hacer referencia a algún termino, concepto u otro tipo de información que goce de propiedad intelectual.

En cuanto al manejo de la información en todo momento se ha sido consciente de la importancia que tiene para los dueños de la misma, por esto se ha establecido el compromiso en el manejo de la documentación y demás información suministrada por el colegio, esta información

suministrada solo fue manejada por las personas encargadas de realizar el trabajo, se estableció una carta de confidencialidad para resguardar la integridad de los documentos y datos utilizados, en la misma se detalla en propósito para el cual esta información ha sido suministrada, siendo este la elaboración de un trabajo de tesis que lleva como nombre Propuesta de un Guía para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en El Colegio Evangélico Misión Centroamericana.

El trabajo de tesis será compartido con las autoridades de la Universidad de El Salvador para que esta siga el proceso establecido en dicha institución, en cuanto al Colegio Evangélico Misión Centroamericana se le suministrará la guía para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad realizada, esperando con ello proveer de una materia útil que mejore los procesos de la institución educativa y a la vez provea la calidad esperada en los servicios que brinda por parte de clientes y usuarios.

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015

4.1 Contexto de la organización (Requisito 4 de la Norma)

4.1.1 Resultados

Tabla 4. Resultado capítulo 4: Contexto de la organización.

Capítulo 4. Contexto de la Organización	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
4.1 Comprensión de la organización y su contexto			67%			67%	Mejorar
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			67%			67%	Mejorar
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			58%			58%	Mejorar
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos			60%			60%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza.

4.1.2 Análisis

Como podemos observar en la tabla anterior que muestra la evaluación realizada por medio del Checklist en el capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, se debe de mejorar los aspectos referentes al contexto del colegio ya que estos presentan un nivel de cumplimiento del 67% en el capítulo 4.1 comprensión de la organización y su contexto, el 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el 4.4 sistema de gestión y sus procesos, mientras que el

capítulo 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de calidad con un 58%.

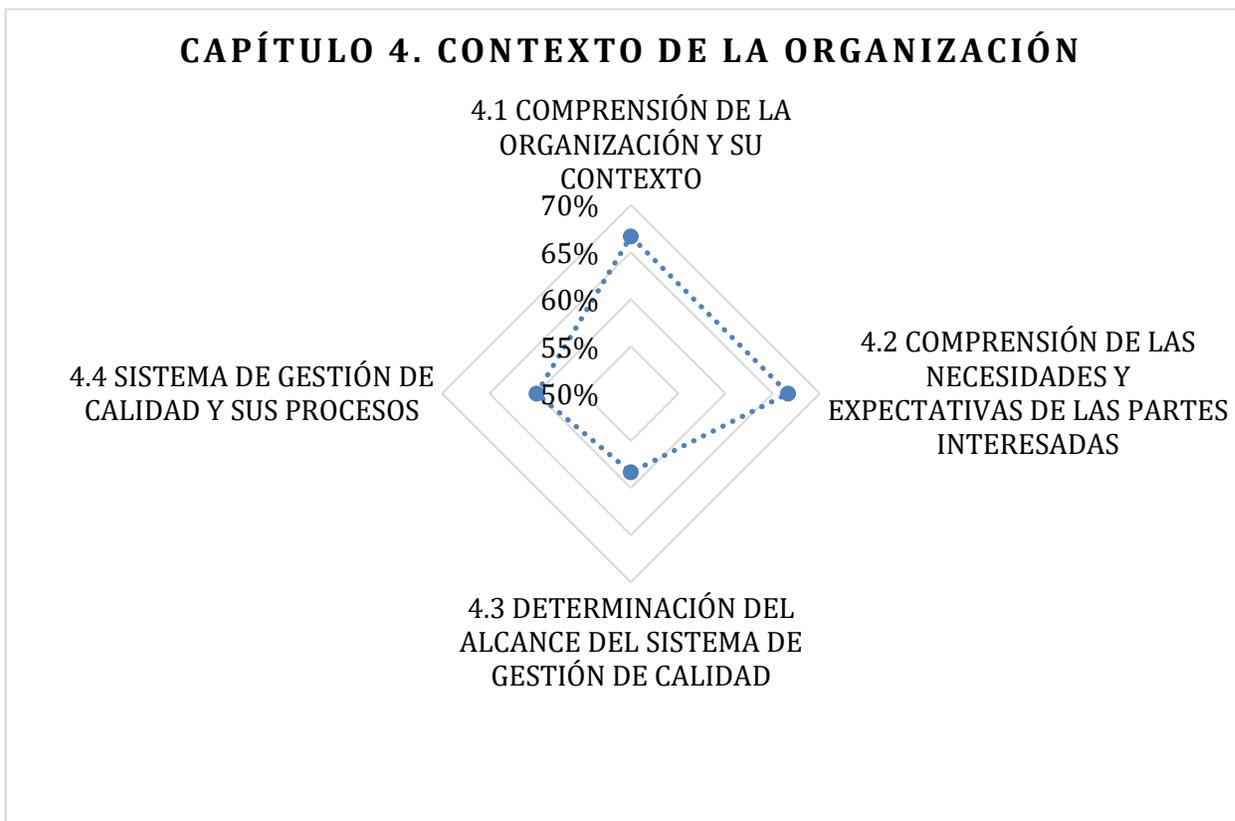


Figura 2. Gráfico de Radar de Resultado Capítulo 4: Contexto de la Organización

Al observar la gráfica se identifica los siguientes puntos en los cuales debe mejorar el colegio para cumplir con lo que la norma establece para el manejo del contexto de la organización, en el caso de la comprensión del contexto de la organización referente al capítulo 4.3 si existe evidencia que el colegio determina las cuestiones internas y externas pero esta no muestra evidencia del proceso definido para la revisión y seguimiento de las mismas, en cuanto a la determinación de las partes interesadas y sus requisitos como al procedimiento del seguimiento de la información de estas el colegio no lo hace directamente sino estas son realizadas acorde a la información brindada por el colegio por medio del Ministerio de Educación Ciencia y

Tecnología (MINEDUCYT). En cuanto al numeral 4.3 determinación del Alcance, acorde a la información obtenida los puntos referentes a este tema solo se hacen en base a la observación mas no se cuenta con un procedimiento o un formato establecido para evidenciarlo. En cuanto al numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, los procesos de la institución son determinados por el MINEDUCYT según la información brindada, no se muestra evidencia de la determinación de entradas, interacción, secuencia y control de los procesos, como tampoco se muestra de la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos.

4.2 Liderazgo (Requisito 5 de la Norma)

4.2.1 Resultados

Tabla 5. Resultados capítulo 5. Liderazgo

Capítulo 5. Liderazgo	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
5.1 Liderazgo y compromiso	100%	87%	67%			84%	Mantener
5.1.2 Enfoque al cliente	83%	89%	50%	84%	78%	77%	Mejorar
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política.	33%	31%	33%			33%	Implementar
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	33%	33%	33%		78%	44%	Implementar
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	100%	84%	67%		78%	82%	Mantener

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.: limpieza

4.2.2 Análisis

Como se muestra en el cuadro la evaluación realizada al colegio con base al capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015 referente al liderazgo muestra resultados muy variados debiendo mejorar en algunos puntos, comenzar a implementar ya que no cuenta con ellos en otros y con la posibilidad de mantener en los que salió mejor evaluado en el punto 5.1 liderazgo y compromiso cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 84%, en el enfoque al cliente un 77%, en cuanto a los puntos del establecimiento de la política un 33% y un 44% en la comunicación de la misma, si hablamos de los roles, responsabilidades y autoridades de la organización cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 82%.

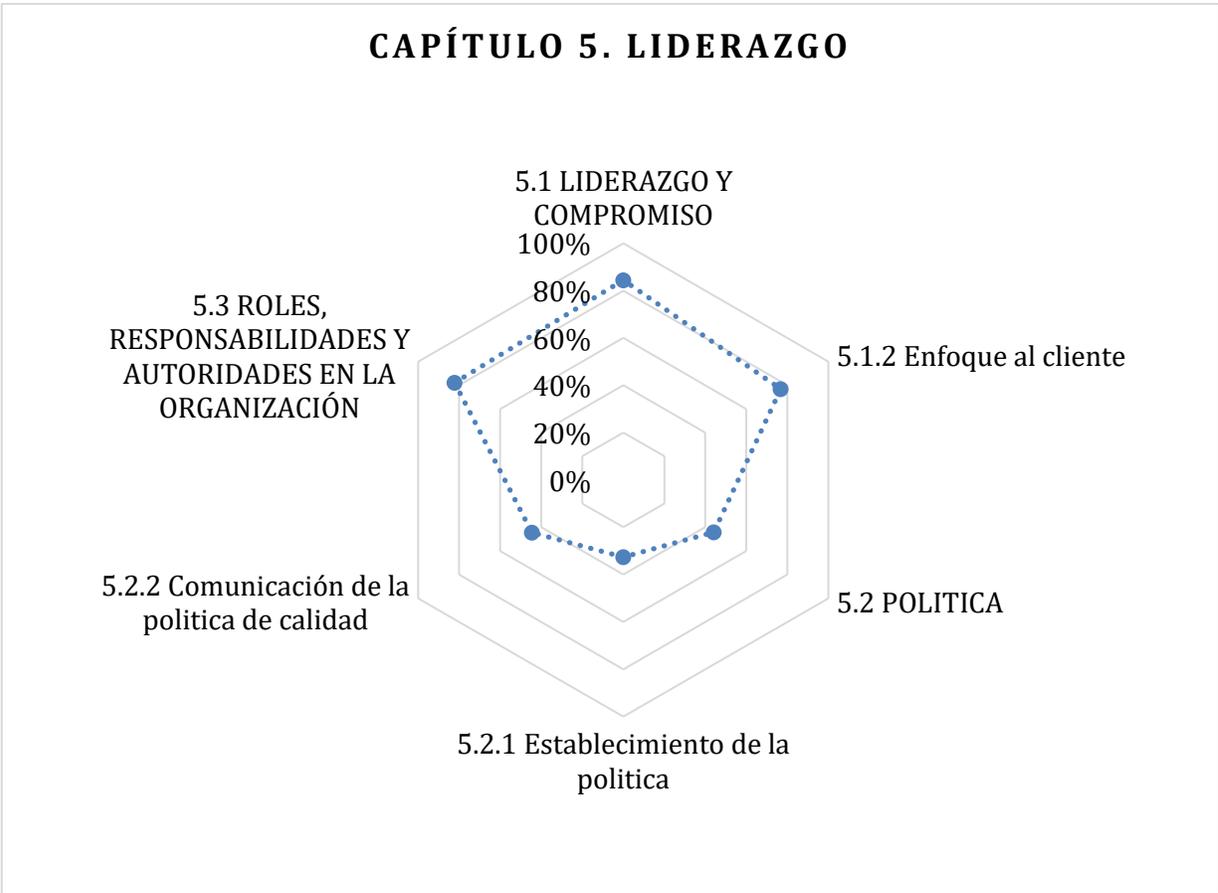


Figura 3. Gráfico de Radar de Resultado Capítulo 5: Liderazgo

El grafico nos muestra los puntos de la norma referente al liderazgo en los que se el colegio debe de trabajar al evaluar el punto 5.1 liderazgo y compromiso según la información suministrada por el colegio este punto se cubre por medio de la misión, visión y las autoevaluaciones realizadas por medio de los cuales se muestra el compromiso de la dirección, en cuanto al punto de evaluación 5.1.2 referente al enfoque al cliente no se encontró evidencia de una forma establecida por parte de la dirección para asegurarse que se cumplan los requisitos establecidos por los clientes del colegio, tampoco de mantener un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente ni de tomar en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan afectar la

conformidad de los productos y servicios suministrados por el colegio, en cuanto al punto 5.2 referente a la política de calidad el colegio no cuenta con una política de calidad propiamente establecida que cuente con los requisitos definidos por la norma por la misma razón la comunicación de esta no es realizada como tal dentro de la organización ni a sus partes interesadas, en el punto 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización, acorde a la información suministrada por parte del colegio este designa autoridades y responsabilidades para controlar los procesos, promover el enfoque al cliente y asegurar la integridad del sistema pero no cuenta con evidencia documental de que se realice.

4.3 Planificación (Requisito 6 de la Norma)

4.3.1 Resultados

Tabla 6. Resultados capítulo 6. Planificación.

Capítulo 6. Planificación	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	67%		67%			67%	Mejorar
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	33%		67%			50%	Mejorar
6.3 Planificación de los cambios	67%		67%			67%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza.

4.3.2 Análisis

La tabla anterior nos muestra los resultados obtenidos de la evaluación realizada al capítulo 6 planificación de la norma ISO 9001:2015, en los cuales muestra que en los puntos evaluados referentes a este capítulo el colegio debe mejorarlos, habiendo obtenido en el capítulo 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades un 67% de cumplimiento, en el 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos un 50% y la planificación de los cambios un 67% parte de estos resultados se deben a que el colegio basa algunos de estos puntos en acciones realizadas por la autoridad que la regula.

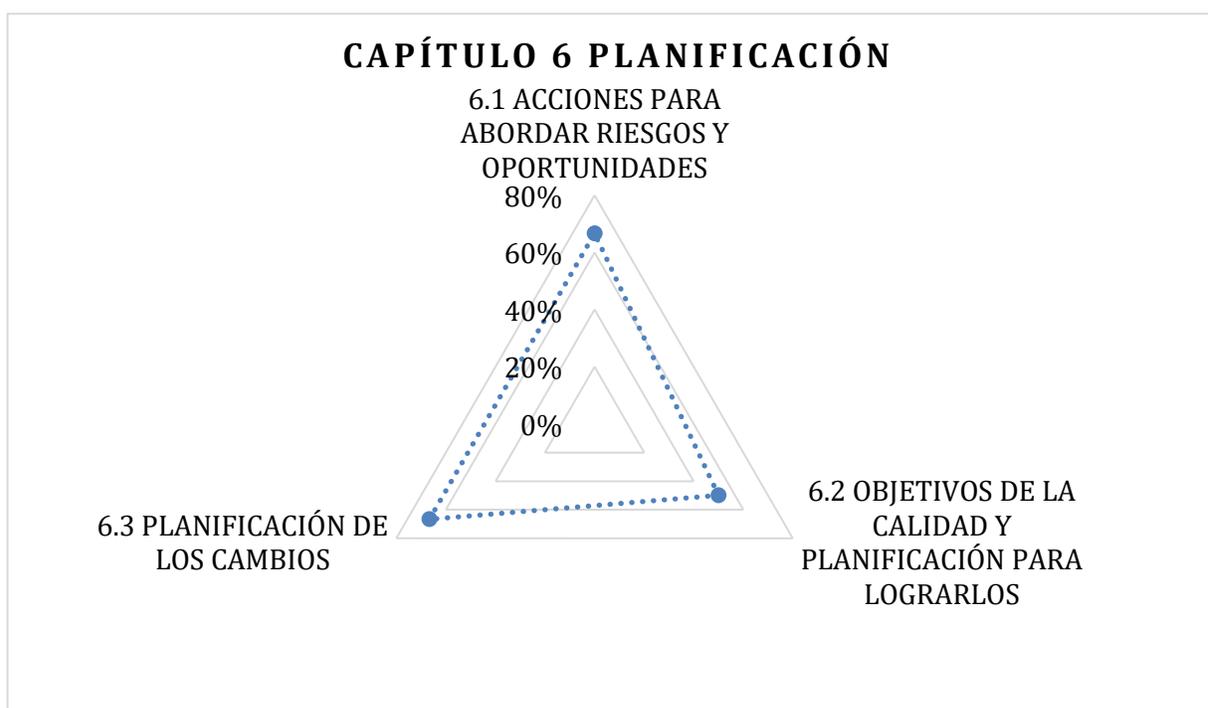


Figura 4. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 6: Planificación

El grafico anterior muestra los puntos en los cuales debe mejorar el colegio para cumplir con los requisitos establecidos por la norma para cumplir con el capítulo 6 planificación, en cuanto al punto 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades el colegio no muestra evidencia de

considerar las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, para la planificación de acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades e integrarlas a los procesos del sistema el colegio cuenta con un plan de protección escolar. En cuanto a los puntos referentes al numeral 6.2 objetivos de calidad y planificación para lograrlos, para el establecimiento de los objetivos de calidad para las funciones, niveles y procesos del sistema el colegio solo cuenta con información requerida por el MINEDUCYT, no se muestra evidencia del control y medición de los objetivos, los cambios que se requieran se realizan acorde a la información brindada pero no se muestra evidencia de ellos como tal, en cuanto a la planificación para cumplir con los objetivos, incluyendo qué se hará, recursos, responsables, finalización y evaluación de resultados se hace acorde a las directrices que da el MINEDUCYT. En cuanto al numeral 6.3 planificación de los cambios también se realizan acorde a lo que establece el MINEDUCYT.

4.4 Apoyo (Requisito 7 de la Norma)

4.4.1 Resultados

Tabla 7. Resultados capítulo 7. Apoyo

Capítulo 7. Apoyo	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns.	Limp	Cumplimiento	Acciones a realizar
7.1 Recursos							
7.1.1 Generalidades	100%	82%	67%			83%	Mantener
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición							
7.1.5.1 Generalidades	100%	87%	67%		78%	83%	Mantener
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	100%	71%	100%			90%	Mantener
7.1.6 Conocimiento de la organización	100%	82%	100%			94%	Mantener

7.2 Competencia	67%	78%	100%	78%	81%	Mantener
7.3 Toma de conciencia	67%	71%	67%	78%	71%	Mejorar
7.4 Comunicación	67%	69%	67%		67%	Mejorar
7.5 Información documentada						
7.5.1 Generalidades	67%	80%	33%		60%	Mejorar
7.5.2 Creación y actualización	83%	76%	67%		75%	Mejorar
7.5.3 Control de la información documentada	67%	88%	67%		70%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza.

4.4.2 Análisis

La tabla anterior muestra los resultados obtenidos al evaluar el capítulo 7 Apoyo de la norma ISO 9001:2015, en el numeral 7.1 recursos, en el apartado 7.1.1 generalidades obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 83%, en las generalidades de los recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 un 83%, en el 7.1.5.2 trazabilidad de mediciones un 90%, en el 7.1.6 conocimientos de la organización un 94%, 7.2 competencia un 81%, en el 7.3 toma de conciencia un 71%, en el 7.4 comunicación un 67%, en cuanto a la información documentada el numeral 7.5.1 generalidades un 60%, en el 7.5.2 creación y actualización un 75% y en el control de la información documentada un 70%, teniendo acciones de mantener y mejorar.

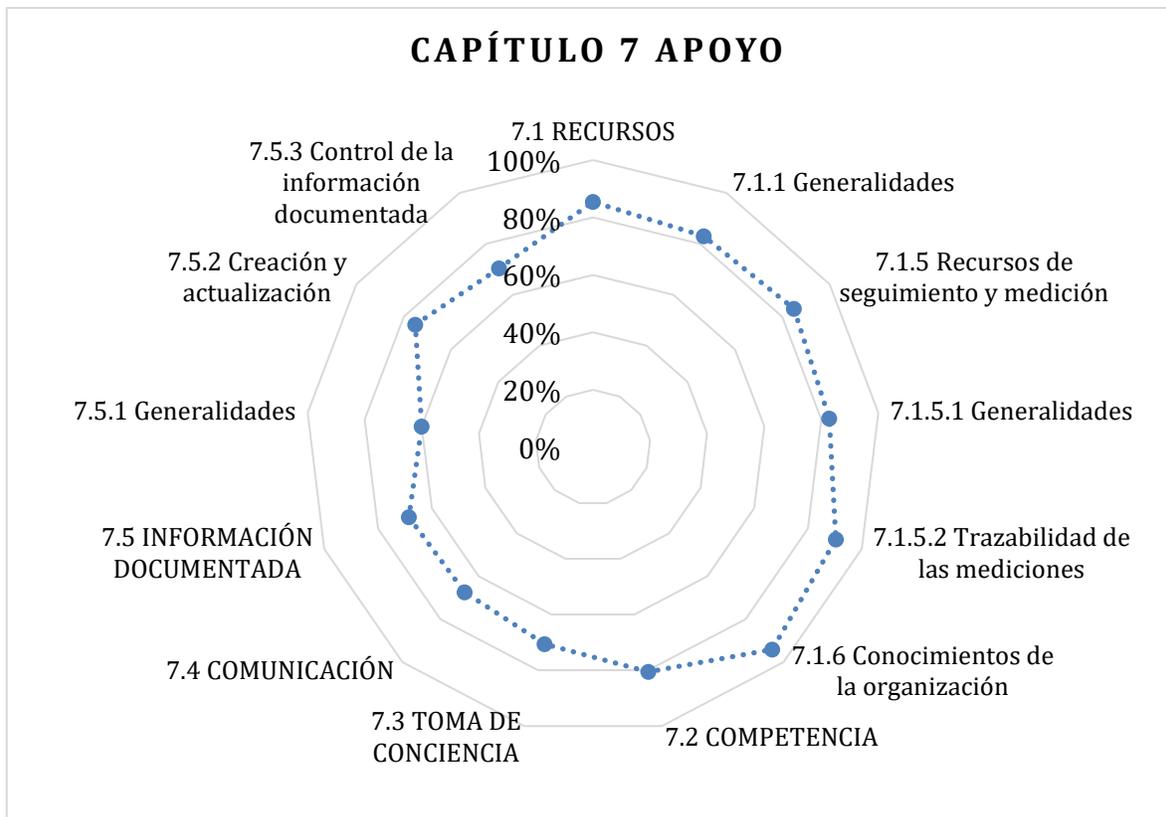


Figura 5. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 7: Apoyo

El gráfico anterior muestra los puntos de mejora en el capítulo 7 apoyo, de la norma ISO 9001:2015 para cumplir con el numeral 7.1.1 acorde a la información suministrada por el colegio solamente se solicita que el personal docente se encuentre con la documentación en regla, para cumplir con el 7.1.5.1 referente a generalidades de los recursos de seguimiento y medición solamente se asegura que los docentes estén escalafonados, en cuanto al 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones en cuanto a los métodos que el colegio ocupa para la trazabilidad de su proceso operacional se encuentran listado de asistencia, sistema nacional de notas y reuniones de padres de familia. En el numeral 7.1.6 conocimientos de la organización el colegio cuenta con un perfil establecido en el cual se determinan los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios. En el numeral 7.2

competencia el colegio en cuanto al método que utilizan de la gestión de competencias para garantizar que las personas que ejercen funciones que pueden afectar el sistema utilizan las capacitaciones constantes con diplomas emitidos. En cuanto al numeral 7.3 toma de conciencia en cuanto a la metodología que utiliza el colegio para asegurarse que sus miembros tomen conciencia de la política y objetivos de calidad y su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad se realiza una autoevaluación anual, en el numeral 7.4 comunicación no se encontró evidencia de un método documentado para las comunicaciones internas y externas. En cuanto a la información documentada en el numeral 7.5.1 generalidades en cuanto a la información documentada y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del sistema no cuenta con evidencia de ello más que circulares y memos según la información brindada, en cuanto al numeral 7.5.2 creación y actualización en cuanto a la metodología de la revisión documentada para la revisión y actualización de documentos solo se brindó información que cuentan con guiones de clases, en cuanto al control de la información documentada solo se cuenta con la información exigida por el MINEDUCYT.

4.5 Operación (Requisito 8 de la Norma)

4.5.1 Resultados

Tabla 8. Resultados capítulo 8. Operación

Capítulo 8. Operación	Adtvo	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
8.1 Planificación y control operacional	83%	83%	75%			80%	Mantener
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	89%	82%	89%	72%		83%	Mantener
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	100%	89%	100%			96%	Mantener
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	100%	84%	80%	77%		85%	Mantener
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	100%	80%	67%			82%	Mantener
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 Generalidades	100%	82%	67%			83%	Mantener
Capítulo 8. Operación	Adtvo	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	100%	87%	67%			85%	Mantener

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	89%	76%	67%			77%	Mejorar
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	73%	77%	67%			72%	Mejorar
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	100%	80%	80%			87%	Mantener
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	83%	78%	67%			76%	Mejorar
<hr/>							
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
<hr/>							
8.4.1 Generalidades	83%	80%	67%			77%	Mejorar
8.4.2 Tipo y alcance de control	100	84%	73%			86%	Mantener
8.4.3 Información para los proveedores externos	80%	76%	67%			74%	Mejorar
<hr/>							
8.5 Producción y provisión del servicio							
<hr/>							
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio	93%	83%	70%			82%	Mantener
8.5.2 Identificación y trazabilidad	89%	84%	56%			76%	Mejorar
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	100%	88%	67%	76%		83%	Mantener
8.5.4 Preservación	100%	87%	33%			73%	Mejorar
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	100%	85%	67%	84%		84%	Mantener
<hr/>							
Capítulo 8. Operación	Adtvo	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
<hr/>							
8.5.6 Control de cambios	100%	80%	50%			77%	Mejorar
<hr/>							

8.6 Liberación de los productos y servicios	67%	79%	50%	65%	Mejorar
8.7 Control de las salidas no conformes	80%	77%	60%	72%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza

4.5.2 Análisis

Como se puede observar en los porcentajes obtenidos se debe mejorar la liberación de los productos y servicios, se observa un 65% en la cláusula 8.6 de la norma. Esto debido a que actualmente el colegio realiza la validación de sus servicios; sin embargo, el proceso no se tiene documentado. Además, se observa un 96% en la determinación de los requisitos para los productos y servicios que el colegio brinda, clausula 8.2.2, debido a que estos requisitos son determinados y documentados al día acorde a las exigencias del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología.

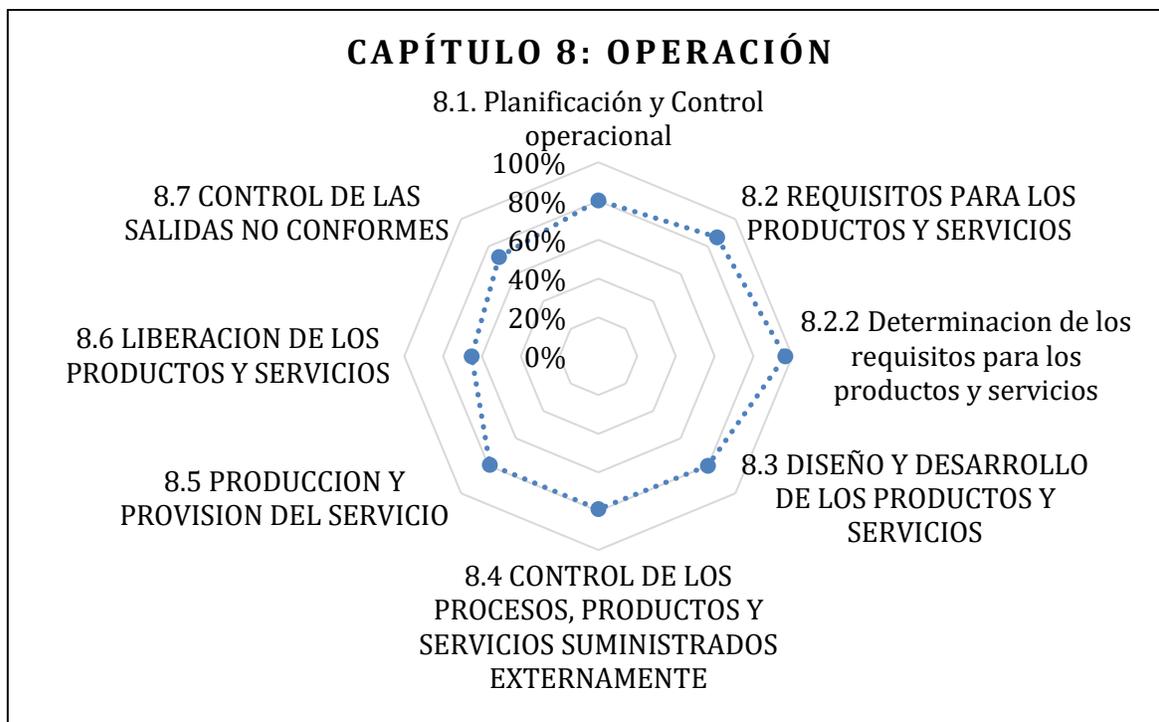


Figura 6. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 8: Operación

Acorde al gráfico se puede observar que los procesos que necesitan mejorarse son los siguientes: 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente con un 79% esto se debe a que el colegio recibe a sus proveedores, pero no cuentan con un procedimiento establecido para su identificación, evaluación y control de las actividades que realiza el proveedor externo, 8.5 Producción y provisión del servicio con un 79% ya que el colegio no dispone de información documentada y los controles respectivos para la gestión de los suministros de sus servicios educativos y 8.7 Control de las salidas no conformes con un 72%, el colegio no posee evidencia documentada de las salidas no conformes, contramedidas y controles aplicados.

Los procesos que la institución debe mantener son los siguientes: 8.1. Planificación y Control operacional con un 80% esto se cumple a través de las pausas pedagógicas previamente calendarizadas por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, el colegio toma acciones que se contemplan en las planificaciones escolares, 8.2 Requisitos para los productos y servicios con un 87% esto se evidencia en las reuniones de padres de familia que el colegio lleva a cabo periódicamente, la comunicación verbal con cada uno de sus docentes y a través de la ejecución del plan de protección escolar para la defensa de los derechos de sus estudiantes. Finalmente debe mantener el apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios con un 80%, éste se cumple debido a que todo cambio que se implementa es acorde a la normativa nacional existente.

4.6 Evaluación del desempeño (Requisito 9 de la Norma)

4.6.1 Resultados

Tabla 9. Resultados capítulo 9. Evaluación del desempeño.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns.	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
9.1 Seguimiento. Medición, análisis y evaluación.			78%			78%	Mejorar
9.1.2 Satisfacción del cliente			67%	80%		74%	Mejorar
9.1.3 Análisis y evaluación			67%			67%	Mejorar
9.2 Auditoría interna			71%			71%	Mejorar
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades			67%			67%	Mejorar

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	67%	67%	Mejorar
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	67%	67%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza.

4.6.2 Análisis

A través de los porcentajes se puede observar que la cláusula 9. Evaluación del desempeño se debe mejorar de manera general en cada uno de sus apartados. Obteniendo un porcentaje mínimo de 67% en las cláusulas 9.3.1 Generalidades debido a que no siempre se conserva la información documentada referente al seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que el colegio proporciona , 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección y esto se debe a que no se documentan las auditorías realizadas, las evaluaciones a los proveedores externos y la eficiencia de las acciones tomadas al abordar los distintos riesgos y oportunidades, 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección, el colegio no cuenta con la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.

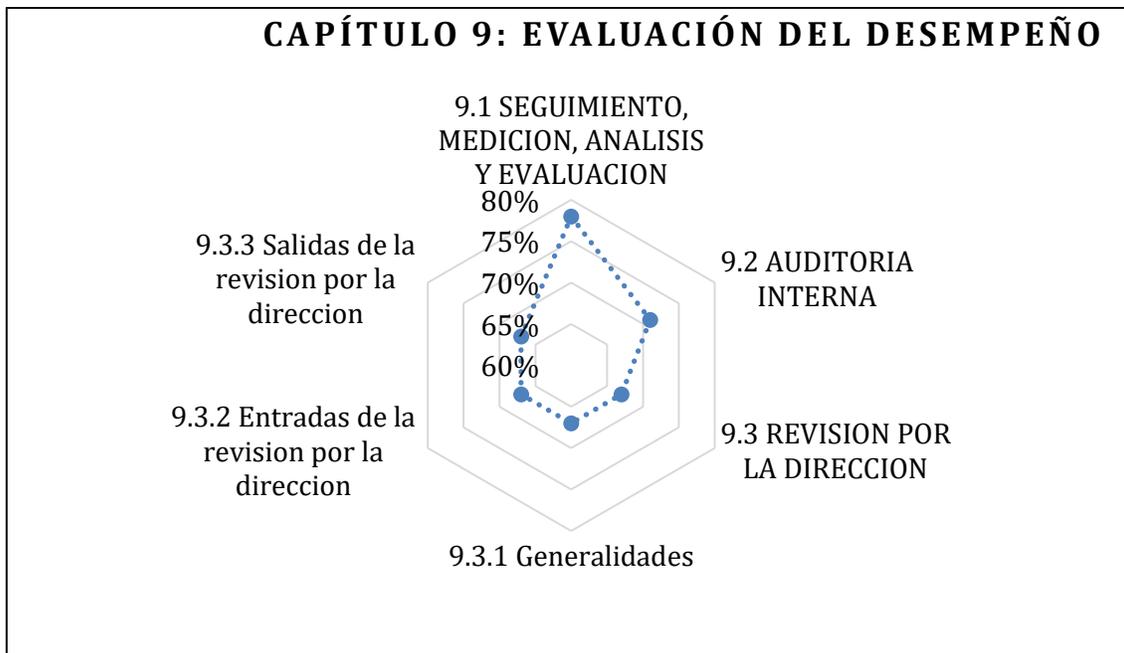


Figura 7. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 9: Evaluación del Desempeño

Acorde al gráfico se puede observar que todos los procesos necesitan mejorarse: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación con un 78% esto debido a que la información documentada no siempre se conserva, la comunicación con los estudiantes y profesores sólo se realiza al final del año, cuando debería retroalimentarse cada cierto período de tiempo a lo largo del año para monitorear el desempeño y la satisfacción de los estudiantes en primer lugar y luego los docentes, 9.2 Auditoría interna con un 71% esto se debe a que las auditorías son realizadas por parte de la Misión Central una vez al año, deberían implementarse auditorías internas realizadas por el personal docente o administrativos de manera tal de estar evaluando la efectividad del sistema educativo cada cierto período de tiempo en el transcurso del año y finalmente la cláusula 9.3 Revisión por la dirección con un 67% debido a que las reuniones y comunicación se realiza vía WhatsApp y no de manera presencial o virtual verificando cada uno

de los indicadores que rigen el sistema.

4.7 Mejora Continua (Requisito 10 de la Norma)

4.7.1 Resultados

Tabla 10. Resultados capítulo 10. Mejora.

Capítulo 10. Mejora	Adtvo.	Doc.	Dir.	Almns	Limp.	Cumplimiento	Acciones a realizar
10.1 Generalidades			67%			67%	Mejorar
10.2 No conformidad y acción correctiva			67%			67%	Mejorar
10.3 Mejora continua			67%			67%	Mejorar

Nota: Adtvo.: Administrativo, Doc.:docente, Dir.: dirección, Almns.:alumnos, Limp.:

limpieza.

4.7.2 Análisis

A través de los porcentajes se puede observar que la cláusula 10. Mejora Continua se debe mejorar de manera general en cada uno de sus apartados. Danto como resultado un porcentaje de 67% de forma global en cada una de sus cláusulas.

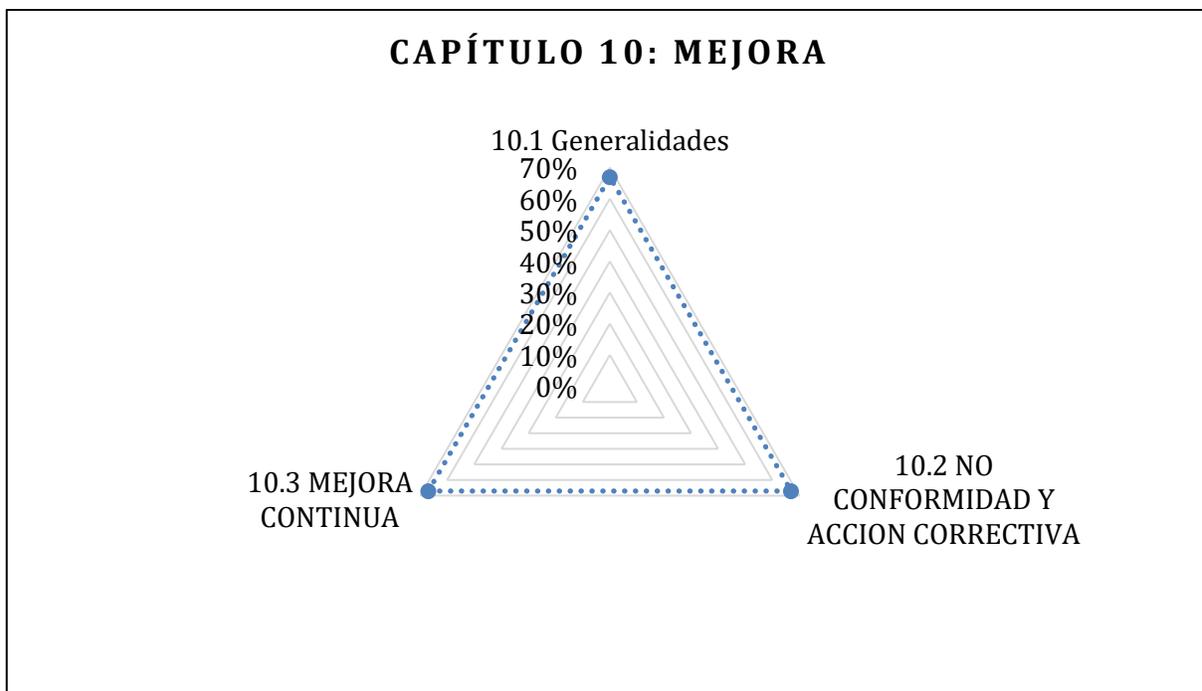


Figura 8. Gráfico de Radar de Resultados Capítulo 10: Mejora Continua

Acorde al gráfico se puede observar que todos los procesos necesitan mejorarse: 10.1 Generalidades con un 67% no se cuenta con evidencia documentada en la cual el colegio determine y seleccione las oportunidades de mejora e implementa a su vez con las acciones necesarias para el cumplimiento de la satisfacción de sus estudiantes, 10.2 No conformidad y acción correctiva con un 67% esto debido a que sólo en algunas ocasiones se trata de evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se trata de solventar alguna acción inmediata frente a una no conformidad, el colegio no cuenta con la información documentada con respecto a este apartado y 10.3 Mejora continua con un 67% esto se debe a que el colegio evalúa con base en su alcance financiero la mejora continua, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO V: GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 Contexto de la organización

5.1.1 Comprensión de la organización

La normativa implementada en esta guía nos indica que debemos de determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes a la dirección estratégica y al propósito del colegio y contar con un método definido para la revisión y seguimiento de estas, es decir se debe de tener una metodología de análisis y manejo de su contexto.

Las cuestiones internas y externas que son mencionadas en la normativa se refieren a factores que pueden afectar la capacidad de la organización para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. Las cuestiones internas son aquellas que están dentro del control de la organización ejemplo de estas pueden ser:

- Estructura organizativa del colegio.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Procesos internos.
- Cultura organizacional.

Las cuestiones externas son aquellos factores que están fuera del control directo del colegio, pero que pueden influir en su desempeño estas pueden incluir:

- Cambios demográficos.
- Marco regulatorio.

- Competencia.
- Situación Política.

Análisis interno del colegio

El análisis Interno del Colegio se refiere a un estudio de los factores internos de la institución, esto con el objetivo de conocer los puntos fuertes y débiles de la organización para poder establecer estrategias para el manejo que se determine, este análisis es sobre la situación que está en control de la organización, esto puede parecer una situación compleja pero existen diversas técnicas o metodologías ya establecidas que se pueden utilizar por ejemplo el modelo de las 7 S de McKinsey, este se trata de realizar un análisis de 7 componentes de la organización: Structure (Estructura), Strategy (estrategia), Staff (Personal), Systems (Sistemas), Shared Values (Valores Compartidos), Skills (Habilidades) y Style (estilo), o también puede realizar un análisis interno mediante una Matriz de Factores internos de la organización, o la simple determinación de Sus Fortalezas y Debilidades para una matriz FODA, tanto en el análisis interno y externo el Colegio puede determinar el método de análisis que la dirección crea más conveniente.

Análisis externo del colegio

Durante el análisis del contexto de la organización se debe realizar un análisis de su situación externa, es decir aquellas fuerzas que no están bajo el control de la organización, esto le permitirá al colegio tomar acción sobre esas situaciones para aprovecharlas o minimizar su impacto, acá al igual que en el análisis interno el Colegio puede echar mano de diversas

metodologías por ejemplo el análisis PESTEL esta es una herramienta ampliamente utilizada en el mundo empresarial para realizar una evaluación descriptiva de la situación externa de las organizaciones, este toma su nombre ya que evalúa los siguientes factores externos: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Otro ejemplo para el análisis externo podría ser el uso de un análisis de las 5 fuerzas de Porter, esta es una herramienta creada por Michael Porter que permite evaluar las oportunidades y amenazas existentes, este diagrama incluye analizar la rivalidad entre los competidores existentes, Amenaza de nuevos competidores, Amenazas de Productos y servicios sustitutos, Poder de negociación de los proveedores y Poder de Negociación de los Clientes.

Matriz FODA

También conocido como análisis DAFO o SWOT(siglas en inglés) es una herramienta de análisis del contexto de la organización que permite determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, esto con el fin de conocer la situación en la que se encuentra la organización y así determinar las estrategias a seguir, este puede complementarse con herramientas de análisis interno y externo respectivamente, se trata de realizar un análisis interno del colegio determinando, aquellos factores que puedan representar tanto una debilidad como aquellos que puedan representar una amenaza, también realizar un análisis externo de los factores que representen oportunidades y amenazas, este es el método más popular.

Análisis CAME

Una vez realizado el análisis de las cuestiones internas y externas de la organización, la normativa nos manda que debemos de realizar un seguimiento de estas, en este caso puede ser

de gran utilidad un análisis CAME, este es complementario a las técnicas mencionadas anteriormente de análisis interno y externo, goza de gran importancia ya que nos permite implementar las estrategias de la organización. Está enfocado en corregir las debilidades propias del colegio, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas con las que cuenta el colegio y explotar las oportunidades encontradas, estas son las cuatro acciones que se pueden realizar y se tiende a presentar en una matriz de 2x2 implementando estrategias Ofensivas que exploten las Fortalezas y Oportunidades, estrategias de supervivencia afrontando las amenazas y manejando las debilidades, estrategias defensivas centrándose en mantener las fortalezas para afrontar las amenazas, Estrategias de reorientación que aprovechen las oportunidades y corrigen debilidades.

5.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas

La normativa aplicada en esta guía nos indica que el colegio debe identificar las partes interesadas y los requisitos de las mismas, entendiendo a las partes interesadas como los sujetos u organizaciones que pueden ser impactados por las actividades que realiza el colegio y tienen interés en el logro de sus objetivos, estas partes interesadas pueden ser internas y externas y pueden incluir y no se restringen en:

- Estudiantes
- Padres de Familia o Representantes
- Docentes
- Personal Administrativo
- Personal Directivo y propietarios

- Autoridades del MINED
- Proveedores
- Comunidad

Para poder determinar las partes interesadas, el Colegio debe contar con una metodología que le permita identificarlas, identificación de sus requisitos, darles seguimiento y revisión, manteniendo documentado, a manera de ejemplo podría seguir los siguientes pasos y apoyarse en una matriz de partes interesadas:

- Identificación de las partes interesadas.
- Recopilación de las partes interesadas: se puede realizar mediante entrevistas, encuestas, consultas, este paso es muy importante para la identificación de los requisitos.
- Documentación de la Información
- Monitoreo

Tabla 11. Matriz de Partes Interesadas

Matriz de Identificación de Partes Interesadas y Requisitos			
Colegio Evangélico Misión Centroamericana		Fecha Elaboración:	
Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Internas	Personal Directivo y Propietarios		
	Personal Administrativo		
	Docentes		
Externas	Estudiantes		
	Padres de Familia o Representantes		

er	MINED		
n	Proveedores		
as	Comunidad		

5.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El colegio debe determinar que alcance tendrá su sistema de gestión de calidad, es decir si este se realizará completamente en su sistema o solo tomará uno o varios procesos en específico, para ello debe establecer sus límites y su aplicabilidad y como la normativa indica debe de tomar en cuenta las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes y los productos y servicios del colegio. En cuanto a los límites estos pueden ser internos, refiriéndose a las actividades y procesos dentro del colegio que estarán incluidos en el alcance del sistema, definiendo qué áreas, departamentos, funciones y actividades específicas del colegio se considerarán dentro del sistema de gestión de calidad; y también pueden ser externos, refiriéndose a las actividades y procesos que se llevan a cabo fuera del colegio y que podrían tener una influencia en la calidad de los servicios educativos.

El alcance debe de mantenerse como información documentada para que este tenga disponibilidad para ser consultado en el momento que sea necesario, además de ser comunicado a las partes interesadas para que estas tengan conocimiento de la amplitud del sistema, el colegio debe documentar su alcance acorde a la metodología establecida en el manejo de documentos del mismo sistema.

En el caso de que el colegio determine que en su sistema existen exclusiones, es decir que dentro de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 existen algunos de ellos que debido a la naturaleza de la institución no estén obligados a su cumplimiento, el colegio debe documentarlos

y argumentar la razón de su exclusión de sistema.

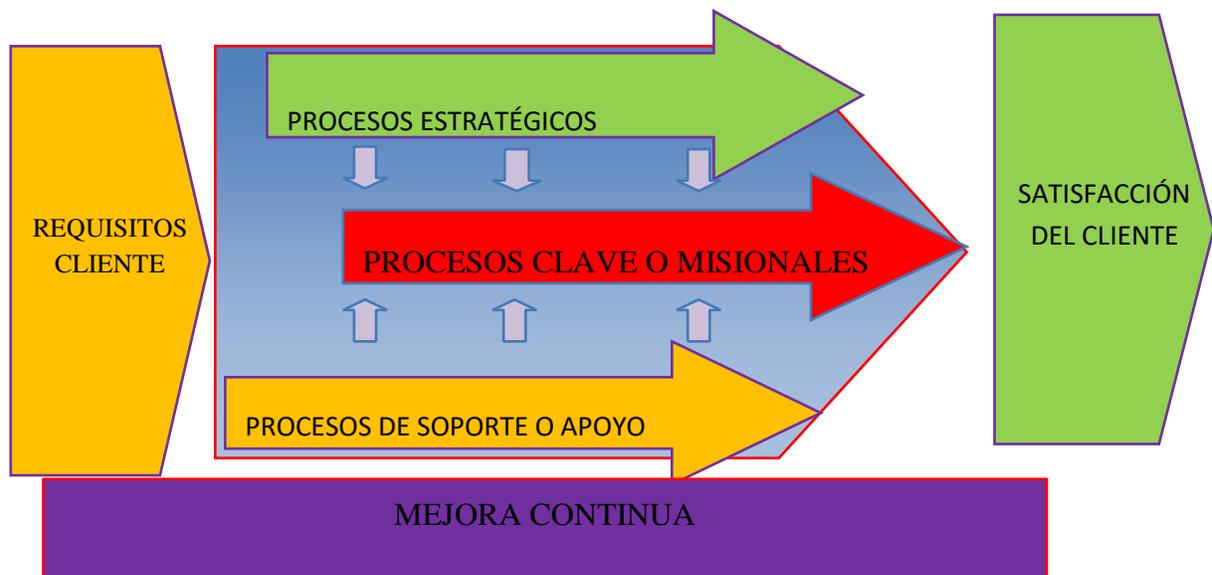
5.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Este apartado se centra en definir cuáles serán los procesos que funcionarán bajo el Sistema de Gestión de Calidad que pretenden establecer en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana, para ello se siguen los requisitos que se encuentran establecidos en la norma ISO 9001:2015. Esta norma nos indica que el colegio debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, determinando las entradas y salidas de los procesos, la secuencia e interacción, determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de los procesos, determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, abordar los riesgos y oportunidades determinados, evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que estos procesos logren los resultados previstos, mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad, mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos y conservar la información documentada.

Para poder cumplir con estos requisitos mencionados que la normativa exige, el colegio puede echar mano de diversas metodologías por ejemplo el mapeo de procesos , el mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local obligando a posicionar cada proceso respecto a la cadena de valor (Guía para la identificación y análisis de los procesos VO1, Universidad de Cádiz, 2007) con este se pretende tener un panorama general de los procesos del colegio, estos procesos mediante un mapa de procesos de primer nivel o maestro se pueden definir en las

categorías de Procesos Clave que son aquellos destinados a generar los productos y servicios del colegio, los procesos estratégicos que son aquellos que definen y controlan las metas, políticas, misión, visión y estrategias del colegio y por último los procesos de apoyo, estos abarcan las actividades complementarias necesarias para el funcionamiento de los procesos clave.

Figura 9. Esquema macro procesos de negocio



Utilizando el esquema anterior, se presenta a continuación el diagrama de procesos propuesto para el Colegio Evangélico Misión Centroamericana:

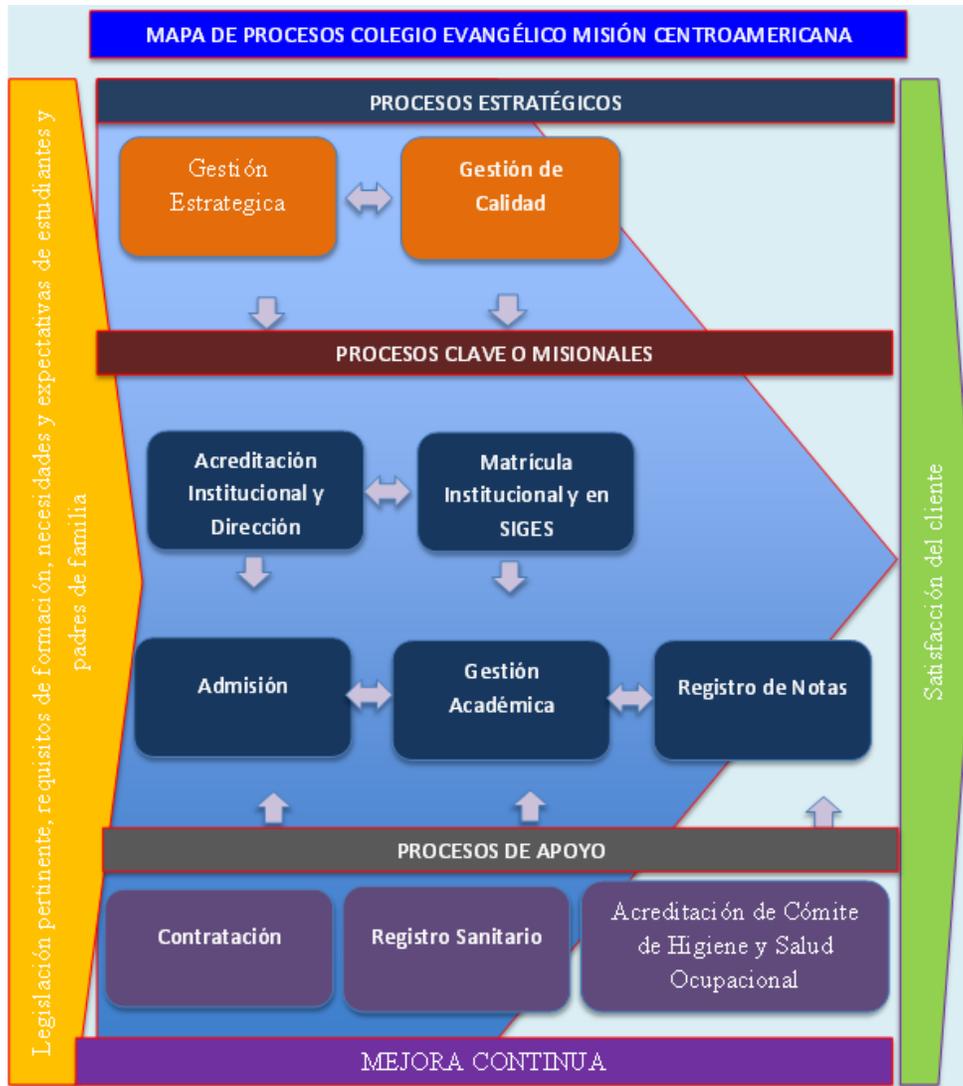


Figura 10. Diagrama de procesos propuesto para el Colegio Evangélico MCA

Para la representación de los procesos individuales se puede optar por los diagramas de flujo, un diagrama de flujo es cualquier representación gráfica de actividades que son implementadas dentro de gráficos entrelazados por flechas que siguen una secuencia (Alban, Vizcaino & Tinajero, 2017) para desarrollar el diagrama de flujo de un proceso se debe utilizar los símbolos de ASME (American Society of Mechanical Engineers) para elaborar diagramas de flujo.

El colegio también puede hacer uso de las fichas de proceso en las cuales se pueden definir el nombre del proceso, el objetivo del proceso, actividades que forman parte del mismo, los responsables del proceso, las entradas y salidas, procesos relacionados, recursos utilizados, registros, indicadores, documentos aplicables. En cuanto a la evaluación y control de los procesos el colegio puede definir indicadores para cada proceso que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y actividades del mismo, y también puede hacer uso de técnicas como el diagrama de Ishikawa.

Tabla 12. Ficha de Proceso

Colegio Evangélico Misión Centroamericana		
Ficha de proceso		
Nombre del proceso	Edición	Fecha
Objetivo del proceso		
Actividades del proceso		
Responsables del proceso		
Entradas del proceso	Salidas del proceso	
Procesos relacionados		
Recursos		
Registros		
Indicadores		

5.2 Liderazgo

5.2.1 Liderazgo y compromiso

5.2.1.1 Generalidades. La norma ISO 9001:2015 indica que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, en su apartado 5.1.1 nos dice que esta puede demostrarla asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad, asegurándose de que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización, asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles, comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad, asegurándose que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad, promoviendo la mejora, apoyando roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. (ISO 9001:2015)

Verificando los requisitos antes mencionados que contiene la normativa la dirección del colegio para demostrar su liderazgo durante la realización de las operaciones propias del Sistema puede desarrollar las siguientes acciones: debe saber comunicar la importancia de la calidad, establecer objetivos y metas logrables y claras para todos los involucrados que estén relacionadas con la calidad y a su vez debe encargarse de asegurar la existencia de los recursos necesarios para su

cumplimiento, debe de asegurarse que todos los roles y responsabilidades estén claramente definidos para la implementación y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, debe de tener una participación activa en todo lo que implique la planificación estratégica del colegio, se deben establecer la política de calidad y objetivos claros y a su vez establecer una metodología para comunicarlo a todos los miembros de la organización, debe de asegurar que se realice la evaluación del desempeño y la mejora continua dentro del sistema, asegurarse de que exista una comunicación efectiva y realizar revisiones del sistema periódicamente.

5.2.1.2. Enfoque al cliente. La Norma ISO 9001: 2015 nos indica que se debe tener un enfoque hacia el cliente, esto mediante:

- La dirección debe de asegurarse que se cumplan los requisitos de los clientes del colegio, estableciendo y manteniendo los procesos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes, en este caso la dirección podría establecer una revisión o análisis de los procesos con los que ya se cuenta para verificar la alineación con los requisitos de los clientes, el sistema debe contar con controles de calidad para la prestación de los servicios del colegio y los productos ofrecidos, es de recalcar la importancia que tiene para el colegio el medir la satisfacción del cliente para verificar si se están cumpliendo los requisitos y además conocer si tienen nuevas expectativas.
- Para garantizar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes el colegio acorde a la normativa puede establecer una metodología para la evaluación de riesgos y oportunidades que puedan tener un impacto en la conformidad de los productos y servicios que permita tomar acción para mantener o aumentar la satisfacción de los usuarios, esto se debe realizar echando mano de los análisis de los distintos procesos y por medio de ello

alimentar la evaluación de riesgos estableciendo los impactos potenciales que pueden tener y verificando las posibles soluciones.

5.2.2. Política

5.2.2.1. Establecimiento de la política de la calidad. Por medio de la política de la calidad se establece el compromiso que la organización adquiere con el cumplimiento de la calidad en el sistema de gestión, generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad (ISO 9000:2015) de acá surge su importancia ya que sirve como una guía para encaminar los esfuerzos del colegio para el logro de la calidad.

La política de calidad es una declaración de intenciones que suele resumirse y encontrarse en un documento breve, de no más de una página. Es necesario que el mensaje que incluya la política de calidad sea claro, concreto y conciso, pues debe, no solo ser comunicado al personal de la organización, sino ser comprendido por este. (Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015, Paloma López Lemos)

La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos mínimos que tiene que tener una política de calidad, en el capítulo 5.2.1 nos dice: la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:

- Sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

- El colegio al establecer su política de calidad debe asegurarse con cumplir con los requisitos antes mencionados que son establecidos por la norma en cuestión.

5.2.2.2. Comunicación de la política de la calidad. El colegio debe asegurarse que la política de calidad de su sistema de gestión de calidad se haya comunicado, esté documentada y se encuentre disponible para la organización y para las partes de interesadas.

Esto implica asegurarse de que la política esté documentada y disponible en un lugar fácilmente accesible, como en un cartel dentro del colegio, en el sitio web del colegio o cualquier otra plataforma de información utilizada por las partes interesadas. Es importante comunicar la política de calidad dentro de la organización. Esto implica asegurarse de que todos los miembros del personal tengan conocimiento de la política de calidad y comprendan su importancia. Se pueden utilizar diferentes métodos de comunicación, como reuniones, capacitaciones, correos electrónicos, tableros de anuncios, intranet u otros medios internos de comunicación para difundir la política de calidad, por ejemplo, es ampliamente utilizado por las empresas el incluir en los gafetes de los empleados la política de calidad.

5.2.2.3. ¿Cómo redactar una política de calidad? Para realiza una buena política de calidad es recomendable contestar a estas sencillas preguntas que serán de mucha utilidad (Grupo Enginnova, 2023):

- ¿Cuál es la actividad que realiza el Colegio?
- ¿Cuáles son los servicios que ofrece?
- ¿Cuáles son las necesidades de los clientes (estudiantes, padres de familia, maestros) que pueden cubrir?

- ¿Qué diferencia al Colegio de su competencia?
- ¿Cuál es el compromiso del Colegio en relación a los estudiantes, padres de familia, maestros y el resto del personal?

Se presenta a continuación un ejemplo de la política de calidad de una institución educativa:

Contexto: Marymount, es un colegio católico fundado en la ciudad de Medellín, Colombia. El colegio recibió el primer certificado de calidad por el Icontec el 19 de diciembre de 2007.

Política de Calidad: El Marymount forma mujeres líderes que se destacan por su integridad y la búsqueda constante de la excelencia. El modelo de formación fomenta el equilibrio entre la rigurosidad académica y el desarrollo socioemocional, en un entorno que promueve la inclusión, la innovación, la educación para la ciudadanía global y la sostenibilidad. Lo anterior, inspirados en nuestra Misión, el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables, el mejoramiento continuo y la idoneidad de nuestro talento humano. (MARYMOUNT, 2023)

5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La dirección del colegio debe asegurarse que se hayan establecido las autoridades y responsabilidades para cumplir con los requisitos de la norma, asegurar las salidas de los procesos, promover el enfoque al cliente y asegurar la integridad al realizar cambios al sistema.

El colegio para poder cumplir con los requisitos establecidos en este apartado puede realizar las siguientes acciones: identificar y designar claramente a las personas responsables de implementar y mantener el sistema de gestión de calidad que permitan asegurarse de que todas las cláusulas y requisitos de la norma sean comprendidos y cumplidos adecuadamente estableciendo procesos y procedimientos para abordar cada requisito específico de la norma,

garantizar que los productos y servicios que proporciona cumplan con los requisitos especificados, Promover el enfoque al cliente, establecer un proceso de gestión del cambio para evaluar y controlar los impactos potenciales de cualquier modificación realizada en el sistema de gestión de calidad.

Estos roles deben de estar documentados, para poder conocer claramente quien es el responsable de las diversas actividades a realizar para ellos podemos conocer sus líneas jerárquicas por medio del Organigrama del Colegio (Véase Organigrama) los perfiles de puestos y verificar en las fichas de proceso los responsables de los mismos.

5.3 Planificación

5.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Norma ISO 9001:2015 tiene como una de sus principales características el pensamiento basado en riesgos dentro de la organización, por lo que en este apartado se centra en el abordaje que tiene la organización de los riesgos y oportunidades que se pueden encontrar en el desarrollo de sus procesos, para ello acorde a lo establecido por la norma esta debe de considerar las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades para asegurarse que se cumplan los requisitos establecidos en el 6.1 de la norma y a su vez lograr los resultados esperados por la organización, el abordaje de los riesgos y oportunidades puede percibirse como algo complejo, pero podemos echar mano de diversas herramientas para su realización, la Norma ISO 31000 establece un proceso para la gestión de riesgos: Comunicación y Consulta, Establecimiento del Contexto, Evaluación del riesgo (Identificación del riesgo, análisis del riesgo, evaluación del riesgo) Tratamiento del riesgo y

Monitoreo y revisión.

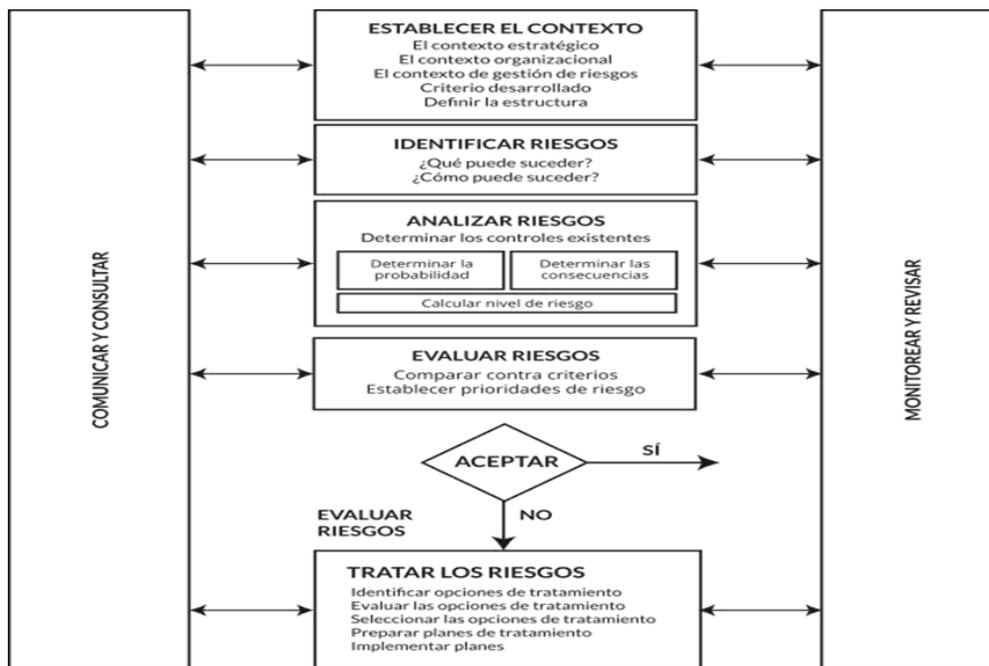


Figura 11. Proceso de Gestión de Riesgos, Fuente: Norma ISO 31000: el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones, (ISOTools)

El colegio debe realizar un análisis exhaustivo de los riesgos que se encuentren en el sistema de gestión de calidad, para ello puede echar mano de metodologías existentes y apoyarse en la normativa ISO 31010 Técnicas de Evaluación de Riesgos, que sugiere diversas técnicas que pueden ayudar a dicha evaluación, las metodologías de análisis de riesgos pueden ser cualitativas, semicuantitativas y cuantitativas. En el análisis realizado a los riesgos identificados deben ser priorizados según su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial, a continuación, se muestra un ejemplo de valoración del riesgo:

Tabla 13. Valoración del riesgo, Fuente: elaboración propia

VALORACIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD			IMPACTO				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
PROB. DE OCURRENCIA	Raro	1	1	2	3	4	5
	Improbable	2	2	4	6	8	10
	Posible	3	3	6	9	12	15
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Casi seguro	5	5	10	15	20	25
			Riesgos/Oportunidades poco significativos/as				
			Riesgos/Oportunidades significativos/as				
			Riesgos/Oportunidades muy significativos/as				

El colegio debe enfocarse en generar estrategias y medidas para mitigar los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades. Estas oportunidades pueden incluir mejoras en la calidad educativa puede desarrollar un plan de acciones que incluya las medidas de mitigación de riesgos y la explotación de las oportunidades identificadas estableciendo responsabilidades claras y plazos para la ejecución de estas acciones, el colegio puede reflejar esta información mediante una matriz de evaluación de riesgos y oportunidades.

5.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En el apartado 6.2.1 de la Norma ISO 9001:2015 se trata de que la organización establezca los

objetivos para las funciones, niveles pertinentes y procesos que son necesarios para la gestión de calidad del sistema, en el mismo apartado la norma establece que los objetivos deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser coherentes con la política de calidad
- Ser medibles
- Tener en cuenta los requisitos aplicables
- Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios para el aumento de la satisfacción del cliente
- Ser objeto de seguimiento
- Comunicarse
- Actualizarse según corresponda

El apartado 6.2.2 de la norma establece: al planificar como lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar: qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será el responsable, cuando se finalizará, cómo se evaluarán los resultados.

Los objetivos son los resultados futuros que se espera alcanzar, son las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo con determinados recursos disponibles o posibles (Chiavenato, 2004) si traemos esta definición a la calidad estos son los resultados que esperamos lograr en las operaciones pertinentes al sistema de gestión de calidad. El colegio para la determinación de sus objetivos puede echar mano de la metodología Smart, esta establece que los objetivos deben ser:

- Específicos (Specific)
- Medibles (Measurable)

- Alcanzable (Attainable)
- Relevantes (Relevant)
- Acotados en tiempo (Time Bound).

Es decir, debemos asegurarnos de diseñar objetivos de fácil entendimiento, que contemos con los recursos necesarios para lograrlos, tengamos una metodología de medición de los mismos, que sean relevantes en este caso a la Política de Calidad y que se puedan cumplir en el plazo establecido.

Para establecer los objetivos y que estos concuerden con la política de calidad podemos basarnos en las directrices de la misma, tomando en cuenta los requisitos del cliente y el contexto de la organización, esto ayudara a encaminar todos los esfuerzos hacia un mismo fin, el colegio para el seguimiento y evaluación de estos objetivos puede establecer una serie de indicadores que le permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los mismos.

A continuación, se presenta un ejemplo de los objetivos de calidad de una institución educativa genérica y un formato en blanco de un programa de ejecución y seguimiento de los mismos:

Objetivos de calidad del colegio MaryMount (MARYMOUNT, 2023):

- Garantizar la excelencia académica
- Fortalecer el desarrollo socioemocional y espiritual
- Facilitar la Inclusión
- Consolidar la perspectiva de educación para la ciudadanía global
- Desarrollar el Modelo de Innovación
- Promover la participación de la comunidad en los ejes de sostenibilidad

Tabla 14. Programa de Ejecución y Seguimiento de Objetivos de Calidad, Fuente: elaboración propia

Programa de Ejecución y Seguimiento de Objetivos de Calidad							
Colegio Evangélico Misión Centroamericana							
Objetivo	Responsable	Plazo	Actividades	Indicador	Frecuencia de Medición	U. de medida	Cálculo

5.3.3. Planificación de los cambios

Las organizaciones funcionan en un mundo que está constantemente cambiando, por lo que las mismas deben de adaptarse para sobrevivir esas variaciones, este apartado resalta la importancia que tiene dentro de la organización el manejo que se les da a los cambios que se realicen dentro del sistema.

La necesidad de cambio puede venir desde distintos factores como cambios en la legislación, cambios en los requisitos de los clientes o sus necesidades, cambios en la situación política, variaciones en la situación demográfica, en fin, estos cambios pueden surgir desde cualquier factor que pueda afectar ya sea internamente o externamente al sistema de gestión de calidad.

El colegio debe tener la capacidad suficiente para poder manejar estos cambios de manera de cumplir lo que establece la norma ISO 9001:2015, es decir debe integrar en esta gestión el propósito y las consecuencias de los cambios, la integridad del sistema, disponibilidad de recursos y la asignación de autoridades y responsabilidades, para ello debe de establecer una

metodología clara que permita cumplir con esos requisitos y establecer una gestión que permita evitar o disminuir los efectos negativos de los cambios y maximizar los efectos positivos, el manejo de los cambios debe de estar documentado por lo cual muchas organizaciones hacen uso de una matriz de planificación de cambios, a continuación se presenta un formato como ejemplo de ella

Tabla 15. Matriz de Planificación de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

Matriz de Planificación de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad						
Colegio Evangélico Misión Centroamericana					Fecha:	
Cambio	Razón del Cambio	Procesos afectados	Responsables	Registros	Recursos disponibles	Efectos Probables

5.4 Apoyo

5.4.1. Recursos

5.4.1.1. Generalidades. Los recursos son las entradas en el sistema productivo y la unidad básica de análisis a nivel interno de la empresa (Robert M. Grant, The Resource Based Theory of Competitive advantages) otra concepción de lo que son recursos es los medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos (Idalberto Chiavenato, Administración de los Recursos Humanos), como se ha venido mencionando a lo largo de los anteriores apartados el colegio debe planificar las acciones que se realizarán en el sistema de gestión de calidad, así como trazarse los objetivos del sistema, pero para ello tiene una necesidad de recursos que debe determinar y proporcionar para el funcionamiento del sistema.

La norma menciona ciertos recursos, pero no la determinación que el colegio debe hacer no se restringe a ellos, sino que deben ser todos aquellos necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.

El colegio deberá determinar los recursos necesarios para desarrollar de forma eficaz su Sistema de Gestión de Calidad. Esto puede realizarse a través de entrevistas o reuniones con las partes interesadas.

La alta dirección, en este caso la directora y subdirectora del colegio, son las principales responsables de proporcionar todos estos recursos y a su vez brindar el seguimiento apropiado para la mejora y optimización de los mismos.

5.4.1.2. Personas. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etcétera. (Chiavenato, 2011)

Las diferentes áreas de la institución deben contar con personal necesario para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, la operación y control de sus procesos.

La alta dirección tiene la responsabilidad de cubrir los puestos necesarios en cantidad y con el perfil requerido.

5.4.1.3. Infraestructura. La dirección debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria el buen desempeño de sus actividades y lograr así la conformidad de sus servicios. La infraestructura del colegio incluye lo siguiente:

- Edificio, lugares de trabajo
- Equipamiento para el desempeño de las actividades (hardware y software)
- Tecnologías de la información y la comunicación

5.4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. Internamente se debe determinar y administrar el ambiente de trabajo necesario para alcanzar la conformidad de los servicios brindados, para ello la institución debe encargarse de:

- Higiene laboral: Es decir, las condiciones ambientales de trabajo. Al hablar de las condiciones ambientales del trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al

empleado como ocupante de un puesto en la organización; es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función. (Chiavenato, 2011) Los factores más importantes que el colegio debe considerar son las condiciones atmosféricas, iluminación y ruido. Los cuales pueden controlarse y medirse a través de estudios ergonómicos con algún proveedor externo experto en el área.

- Seguridad laboral: el colegio actualmente cuenta con un programa de seguridad que es regido bajo las normas y reglamentos del país, con lo cual es posible establecer procedimientos que permitan prevenir futuros accidentes en las áreas de trabajo. Acá es importante que la institución haga consciencia que cada docente encargado de un aula o sección es responsable directo de la seguridad de su área, a pesar que el colegio cuente con un comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Calidad de vida: Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución (Chiavenato, 2011). El colegio logrará la calidad de vida laboral a través de la creación de puestos de trabajo que agraden a sus colaboradores y que les incentive a brindar su mejor esfuerzo al momento de esparcir su conocimiento a sus estudiantes, mejorando así no sólo la calidad de vida laboral sino también la forma de aprender de los alumnos. Otra de las maneras que mejoran la calidad de vida laboral es el pago de salarios justos, contribuyendo también de forma indirecta los estudiantes.

5.4.1.5. Recursos de seguimiento y medición. Cuando se realiza el seguimiento para la verificación de la conformidad de los servicios, el colegio debe asignar los recursos necesarios

para cumplir las especificaciones requeridas en sus procesos o actividades. Se deben mantener registros como evidencia del uso adecuado de dichos recursos. El colegio debería establecer requisitos específicos para las pruebas de conformidad de los exámenes realizados a los estudiantes, por ejemplo.

5.4.1.6. Trazabilidad de las mediciones. El colegio debe establecer y utilizar procedimientos y sistemas para rastrear y registrar información relevante en todas las etapas del proceso, se pueden implementar métodos de trazabilidad para asegurar que cada estudiante reciba la educación adecuada y que se registren y sigan sus progresos a lo largo del tiempo. Algunas acciones específicas podrían incluir: Registro de requisitos, Seguimiento individual, Documentación de actividades.

5.4.1.7. Conocimientos de la organización. El colegio debe realizar un análisis exhaustivo para seleccionar el personal que tenga los conocimientos necesarios para lograr la conformidad de los servicios brindados, identificando, a su vez, el perfil de competencias requeridas para el personal docente y administrativo, tomando en cuenta los requisitos académicos, pedagógicos y de gestión.

5.4.2. Competencia

La competencia es una capacidad multidimensional para realizar actividades de manera satisfactoria. Incluye conocimiento específico y habilidades técnicas para una actuación exitosa en el trabajo. Más allá de la adquisición de habilidades o de conocimientos, la competencia incluye la capacidad para hacer frente a lo incierto y a lo irregular en la situación de trabajo. Esta capacidad de hacer frente a situaciones es la base de una efectiva flexibilidad y

adaptabilidad del trabajador (Dranke, 1994)

Es importante que el colegio identifique y analice las áreas de oportunidad con respecto a la competencia y formación del personal docente para poder establecer los planes necesarios para el cumplimiento de estas necesidades de formación. Algunos aspectos a considerar al momento de identificar y analizar dichas necesidades son los siguientes:

- Educación, formación y experiencia
- Ambiente de trabajo
- Requisitos legales

En este apartado es importante, además, considerar las descripciones de puesto de cada una de las plazas disponibles, para poder definir las competencias necesarias.

A continuación, se presenta un formato base para la elaboración de un perfil de puestos en el colegio:

LOGOTIPO		Nombre de la empresa																
Denominación del puesto:	Puesto	Nombre del puesto:	Categoría del puesto															
Dependencias Jerárquicas:	Departamento o grupo	Puestos que supervisa:	Código del puesto o n.º de solicitud															
Dependencias Jerárquicas:	Rango o nivel de salario	Puestos que supervisa::	Tipo de posición (es decir, trabajo a tiempo completo, tiempo parcial, compartido, contrato, en prácticas)															
Formación Académica:																		
A.) Formación Académica <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>incompleta</th> <th>Completa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3-0-4 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitario</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3-0-4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Título profesional en Ciencias de la Salud o Afines</div>	
	incompleta	Completa																
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input type="checkbox"/> Técnica Básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3-0-4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input checked="" type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																
Marque si requiere Colegiatura <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Marque si requiere habilitación profesional <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		C.) Estudios de posgrado requerido para el puesto <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Egresado</th> <th>Grado/ Titulado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Maestría</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Doctorado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Segunda Especialidad</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Título de la Especialidad:</div>			Egresado	Grado/ Titulado	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Egresado	Grado/ Titulado																
<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input type="checkbox"/> Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Descripción del puesto																		
ROL Y RESPONSABILIDADES REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN Requisitos de cualificación y formación APTITUDES DESEABLES Aptitudes deseables NOTAS ADICIONALES Notas adicionales																		
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha															
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha															
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora															

Figura 12. Formato para la elaboración de perfil de puestos

El colegio debe establecer un programa de capacitación y formación de capital humano que permita a los miembros de la institución contar con la competencias requeridas para las funciones que realizan, además para especificar las competencias debe realizar perfiles para cada puesto de trabajo, además se recomienda tener un expediente de cada miembro de la organización para verificar los procesos de formación en los que ha participado y también mantener sus hojas de vida actualizadas, de esta manera cumpliendo con los requisitos y conservando información documentada.

5.4.3. Toma de conciencia

Es importante que todos los miembros de la institución conozcan los beneficios que conlleva el Sistema de Gestión y que promuevan individualmente acciones entorno a la trascendencia del mismo. Para ello, es indispensable crear conciencia y sensibilización en cada una de las partes interesadas a través de las siguientes acciones:

- Juntas de comunicación: en las cuales se den a conocer los resultados de los objetivos trazados.
- Mecanismos de opinión: pueden ser una encuesta, una mesa redonda, un foro, un buzón de sugerencia. Buscar medios para que las partes interesadas pueden expresar su opinión del Sistema y sus posibles mejoras.
- Campañas de sensibilización: a través de las cuales se den a conocer los beneficios del Sistema y todo lo que éste implica.
- Medios audiovisuales: para concientizar que la Calidad siempre debe estar inherente en cada una de las actividades que se desempeñan en la institución.
- Despliegues internos de la política de calidad del SGC, para su comprensión y aplicación
- Despliegues internos sobre las implicaciones derivadas de un incumplimiento con los requisitos del SGC.

5.4.4. Comunicación

Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Las organizaciones no existen ni operan sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes.

(Chiavenato, 2011)

El proceso de comunicación varía de organización en organización ya que depende de diversos factores, una comunicación eficiente se traduce en menores tiempos de respuesta, agilización de procesos, disminución de errores, es por ello la importancia que este tiene dentro de las organizaciones, la ISO 9001:2015 establece en su apartado 7.4 que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que incluyan qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica.

Los medios y tipos de comunicación pueden variar a lo largo del colegio, dependiendo del tipo y contenido del mensaje y de los receptores y los emisores, por ejemplo, la información confidencial que debe de ser manejada por medios adecuados, en cuanto al sistema de gestión de calidad sabemos que debemos comunicar la política, el alcance, las evaluaciones de riesgos y todos aquellos requisitos que mencione la norma deben ser comunicados y del conocimiento de los miembros de la organización.

La dirección del colegio se asegura de contar con una matriz de comunicación interna/externa que permita un efectivo SGC, y que incluya lo siguiente:

- ¿Qué comunicar?
- ¿Cuándo comunicar?
- ¿A quién comunicar?
- ¿Cómo comunicar?
- ¿Quién comunica?

La comunicación debe llevarse a cabo a través de los diferentes medios con los cuales cuenta el Colegio, tales como: reuniones diarias, murales de información, medios electrónicos, entre otros.

A continuación, se presenta un ejemplo de un formato básico de una matriz de comunicación:

Tabla 16. Matriz de Comunicación

Colegio Evangélico Misión Centroamericana: Matriz de comunicación				
Área:				
Responsable :				
Qué comunica	Quién comunica	Cuando comunica	A quién comunica	Medio de comunicación

5.4.2 Información documentada

5.4.2.2 Generalidades. El contar con información documentada ayuda al colegio a establecer o desarrollar sus procesos de comunicación más eficientemente, así como una evaluación y procesos de auditoría más apegada a la realidad, permitiendo obtener datos estadísticos de la situación de la institución en determinado periodo de tiempo. Este apartado de la norma nos indica la documentación con la que debe contar el sistema de gestión de calidad dividiéndolo en aquellos documentos que la organización determina como necesarios para el sistema de gestión de calidad y los documentos que la norma establece como obligatorios, estos últimos serían:

Documentos obligatorios requeridos por ISO 9001:2015 (ISO Tools)

Documentación:

- Alcance de la Calidad
- Política de Calidad (5.2.1).
- Objetivos de Calidad (6.2)
- Criterios para la evaluación y selección de proveedores (8.4)

Registros obligatorios:

- Registros de calibración del equipo de vigilancia y medición (7.1.5.1)
- Registros de capacitación, habilidades, experiencia y cualificaciones (7.2)
- Registros de revisión de los requisitos de producto / servicio (8.2.3.2)
- Registro sobre la revisión de los productos de diseño y desarrollo (8.3.2)
- Registros sobre insumos de diseño y desarrollo (8.3.3)
- Registros de los controles de diseño y desarrollo (8.3.4)

- Registros de productos de diseño y desarrollo (8.3.5)
- Registros de cambios de diseño y desarrollo (8.3.6)
- Características del producto a producir y del servicio a prestar (8.5.1)
- Registros sobre la propiedad del cliente (8.5.3)
- Registros de control de cambios en la producción / prestación de servicios (8.5.6)
- Registro de conformidad del producto / servicio con los criterios de aceptación (8.6)
- Registro de productos no conformes (8.7.2)
- Resultados de monitoreo y medición (9.1.1)
- Programa de auditoría interna (9.2)
- Resultados de las auditorías internas (9.2)
- Resultados de la revisión de la gestión (9.3)
- Resultados de las acciones correctivas (10.1)

5.4.2.3 Creación y actualización. En este apartado se refiere a los requisitos que los distintos documentos que maneje el colegio deben cumplir, los documentos que maneje el colegio además de los establecidos por la normativa pueden incluir: manuales, procesos, procedimientos, fichas, actas, programas, instructivos, registros, reportes y todos aquellos que considere la institución como ideales en la actividad que respalden.

Al crear y actualizar la información documentada el colegio debe asegurar:

- Que el documento esté correctamente identificado y descrito. Para ellos debe contener: título, fecha de elaboración, nombre del responsable que elaboró el documento y un número de referencia o número de control del documento.

- Formato: se refiere al tipo de formato que llevará, si irá en tablas, gráficos, el idioma que se redactará, la versión del software cuando se trate de medios informáticos y si estos estarán en papel, electrónicos u otro tipo.
- La revisión y aprobación del documento elaborado. Aquí se debe incluir la cantidad de veces que el documento ha sido revisado o modificado; así mismo, el nombre y la firma de la persona responsable de revisar y aprobar dicho documento.

La información documentada que respalda el SGC del colegio puede agruparse en las siguientes categorías:

- Manual de Calidad: la versión actual de la norma no exige tener un manual del sistema de gestión; sin embargo, este se torna sumamente útil, ya que es acá donde se plasma una descripción general del funcionamiento del SGC.
- Política de Calidad: acá se establece el compromiso de la institución con la calidad y el cumplimiento de los objetivos.
- Procedimientos: en estos procedimientos se describen los procesos clave de la institución como el procedimiento de admisión o el procedimiento de enseñanza aprendizaje.
- Instrucciones de trabajo: estos documentos proporcionan instrucciones detalladas para llevar a cabo tareas específicas dentro de la institución.
- Registros de calidad: estos evidencian la implementación y el funcionamiento del Sistema de Gestión, por ejemplo: registros de auditorías y capacitaciones.

5.4.2.4 Control de la información documentada. En este apartado se habla del control que el colegio debe tener sobre toda la información documentada de la institución, la norma ISO 9001:2015 establece que debe asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y está protegida adecuadamente.

El colegio debe de establecer una metodología de control de la documentación que permitan salvaguardarla y a su vez que esta esté accesible, algunas de las acciones que el colegio podría tomar en cuenta son:

- Identificar información confidencial
- Crear un proceso para el manejo de cada tipo de documento
- Definir los medios de soporte
- Definir el lugar de almacenamiento
- Almacenar acorde a fechas, procesos, áreas y tipos de documento.
- Establecer un registro de uso de documentos, entre otras que estime conveniente

Cada encargado de área debe controlar la información necesaria de acuerdo a los requerimientos del SGC y debe asegurar lo siguiente:

- Que la información esté disponible y sea adecuada para su uso en el lugar y tiempo que se necesite.
- Esté protegida de la forma adecuada contra cualquier pérdida de la confidencialidad, integridad y uso inadecuado.

El personal encargado deberá también ser responsable de las siguientes actividades:

- Almacenamiento y preservación de la información.

- Control de cambios, es decir las diferentes revisiones que se hacen de los documentos como un control de cada cambio efectuado.
- Conservación y disposición al finalizar el tiempo de retención.

5.5 Operación

5.5.1 Planificación y control operacional

En este apartado el colegio define y aplica los procesos necesarios para asegurar que los servicios educativos y administrativos se lleven a cabo de manera eficaz, cumpliendo con los requisitos del SGC. Algunos aspectos a considerar son los siguientes:

- Programación académica: Establecer un calendario escolar que defina las fechas de inicio y fin del año escolar, días de vacación, evaluaciones, entre otros.
- Plan de estudios: Definir el contenido y los objetivos de enseñanza para cada grado, así como los métodos y materiales de enseñanza.
- Evaluación y seguimiento del desempeño estudiantil: Implementar procesos para evaluar el rendimiento académico de los estudiantes, incluyendo evaluaciones, tareas.
- Gestión de recursos humanos: Definir los perfiles y requisitos de los docentes y personal administrativo, así como los procesos de selección, formación y evaluación del personal.
- Infraestructura y recursos materiales: Asegurar que el colegio cuente con las instalaciones y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades educativas y administrativas.

- Control de actividades no conformes: Definir cómo se abordarán y corregirán las situaciones que no cumplan con los requisitos establecidos, ya sea en el ámbito académico o administrativo.
- Comunicación interna: Establecer canales de comunicación efectivos entre los diferentes miembros del colegio para asegurar la coordinación y fluidez de las operaciones.
- Medición del desempeño: Definir indicadores y métodos para medir y evaluar la eficacia de los procesos educativos y administrativos, así como la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.
- Mejora continua: Establecer procesos para analizar los resultados y retroalimentación obtenidos y tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente el funcionamiento del colegio.

La planificación y control operacional en un colegio es fundamental para garantizar que los servicios educativos y administrativos se desarrollen de manera organizada y eficiente, buscando siempre la excelencia en la educación y el bienestar de los estudiantes y la comunidad educativa.

5.5.2 Requisitos para los productos y servicios

5.5.2.2 Comunicación con el cliente. Es importante recalcar nuevamente que el cliente directo del Colegio son los estudiantes a quienes se les brinda el servicio educativo con la mejor calidad posible. La comunicación con los estudiantes debe incluir los siguientes aspectos:

- Cada inicio de año a través de reuniones de información o despliegues matutinos se le debe dar a conocer al estudiante la programación académica para que conozca todas las

actividades que se llevarán a cabo durante el año lectivo. Así mismo, estos deben conocer el plan de estudio para tener el panorama de los métodos de enseñanza y estudio a través de los cuales se abordarán las distintas temáticas de las diferentes materias. Además, se les debe comunicar las formas en las cuáles se evaluará su desempeño y los porcentajes correspondientes a cada evaluación.

- El colegio debe establecer mecanismos y canales de retroalimentación para permitir a los estudiantes expresar sus opiniones o sugerencias relacionados con cada uno de los servicios que se imparten. Esta retroalimentación debe llevarse a cabo de forma regular, cada cierto período de tiempo, y se deben implementar las acciones necesarias para abordar cualquier queja o inconformidad presentada por los estudiantes.
- El colegio debe asegurar que los bienes o propiedades de los estudiantes como equipos electrónicos, libros de texto se mantengan en buenas condiciones y sean utilizados únicamente con propósitos educativos.
- El colegio debe identificar las situaciones de emergencia o eventos imprevistos que puedan presentarse e indicar las diferentes acciones de contingencia que deben llevarse a cabo cuando este hecho fortuito ocurra.

5.5.2.3 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Cuando se determinan los requisitos para los servicios educativos que se brindan a los estudiantes, el colegio debe asegurar los siguiente:

- Establecer procedimientos para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales o normativas relacionadas con el ámbito de la educación. Se deben realizar acciones sobre cualquier cambio o actualización en dichos requisitos reglamentarios.

- El colegio debe establecer todos aquellos requisitos que considere necesario para el buen funcionamiento de las actividades y del SGC en general.

5.5.2.4 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. El colegio debe asegurarse que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos para los servicios educativos que proporciona a sus estudiantes. El colegio debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse con los servicios que brinda, para incluir lo siguiente:

- El colegio debe evaluar y garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para cumplir con los requisitos establecidos. Se lleva a cabo una planificación adecuada para asignar y administrar los recursos de manera eficaz.
- El colegio debe comprender de forma detallada las necesidades y expectativas de sus estudiantes, esto debe realizarse de forma oportuna y documentada.
- El colegio debe establecer una comunicación efectiva con sus estudiantes para conocer e identificar sus necesidades, esto se puede realizar a través de reuniones en las cuales los estudiantes verifiquen la conformidad con sus expectativas.
- La institución debe minimizar la diferencia resultante de los términos acordados con los clientes o proveedores externos cuando éstos difieren de las especificaciones o compromisos previamente establecidos por el colegio.
- La organización del colegio conserva la información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

5.5.2.5 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La institución debe comunicar los cambios existentes en los requisitos de los servicios educativos que brindan, así como también, mantener y tener a disposición la información documentada referente a dichos cambios. Esto forma parte del control de los cambios.

5.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

5.5.3.1 Generalidades. El colegio establece, implementa y mantiene el diseño y desarrollo de los servicios educativos y administrativos que proporciona a sus estudiantes.

5.5.3.2 Planificación del diseño y desarrollo. El colegio debe determinar todas las etapas y controles que deben llevarse a cabo para la correcta planificación del diseño y desarrollo de los servicios educativos y administrativos. Para lo cual se propone el siguiente flujo de trabajo:

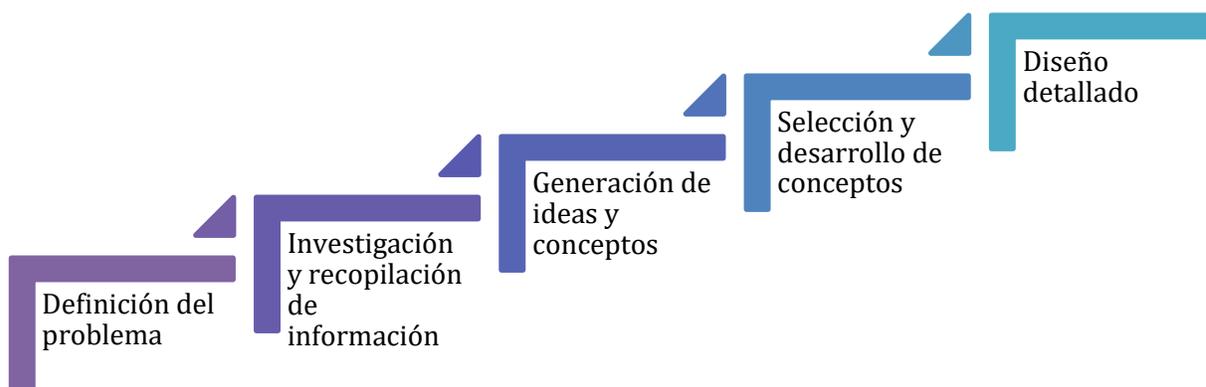


Figura 13. Etapas para el diseño y desarrollo de los servicios educativos y administrativos

5.5.3.1 Entradas para el diseño y desarrollo. El colegio debe establecer procesos para la identificación y gestión de los requisitos de los estudiantes, padres de familia y otros interesados durante el diseño y desarrollo de los servicios educativos y administrativos. Para lo cual se debe considerar lo siguiente:

- Las entradas de la institución pueden implicar requisitos educativos y administrativos, marco normativo y regulatorio, recursos disponibles, entre otros. El colegio debe identificar y analizar cualquier discrepancia o inconsistencia entre dichas entradas en el proceso de diseño y desarrollo de sus servicios educativos. Este proceso debe realizarse a través de la revisión y evaluación de la documentación existente de los requisitos.
- El colegio debe registrar y mantener de manera adecuada la información relacionada con los requisitos, especificaciones y criterios utilizados como entradas en el proceso de diseño y desarrollo de los servicios educativos.

5.5.3.2 Controles del diseño y desarrollo. La institución debe llevar a cabo controles para garantizar los resultados esperados en cada una de las actividades contempladas. Estos controles implican las siguientes actividades:

- Revisión y seguimiento: se implementan revisiones y verificaciones periódicas para evaluar el progreso y seguimiento de los resultados esperados. Se comparan los resultados con los requisitos establecidos, incluyendo los requisitos funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres y otras partes interesadas relevantes.
- Validación del diseño y desarrollo: la validación es llevada a cabo con las fechas internas que se ha establecido el colegio. Estas validaciones incluyen los planes de estudios,

programas educativos, extracurriculares; el objetivo es corroborar la calidad y conformidad de los resultados para validar que se cumpla con los requisitos funcionales y reglamentarios. El colegio también debe asegurar que se tomen las acciones necesarias en cada que durante las revisiones periódicas se presente alguna problemática o discrepancia entre los requisitos y los resultados obtenidos. A su vez, debe conservar toda la información documentada referente a estas revisiones y validaciones en el proceso del diseño y desarrollo de sus servicios educativos y administrativos.

5.5.3.3 Salidas del diseño y desarrollo. Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo tales como:

a) El cumplimiento con los requisitos de las entradas: El objetivo es garantizar que los productos y servicios educativos cumplan con los objetivos pedagógicos, las necesidades de los estudiantes y las exigencias del currículo educativo.

b) Adecuadas para los procesos posteriores: todas las actividades y pasos que se llevan a cabo después del diseño y desarrollo tales como la elaboración de materiales educativos, la implementación de nuevos programas institucionales, se deben de proporcionar de manera efectiva y satisfactoria a los estudiantes.

c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición y criterios de aceptación según aplique: algunos requisitos de seguimiento que el colegio puede implementar son los siguientes:

- Identificación de indicadores clave de rendimiento; tales como, entrega de tareas en el tiempo correspondiente, asistencia puntual a clases, calificaciones por encima del promedio en las distintas evaluaciones, participación en clases, entre otros.

- Recopilación de datos relevantes de sus estudiantes: como condiciones económicas o familiares.
- Implementación de acciones correctivas o de mejora.

Los criterios de aceptación son condiciones establecidas por el colegio para determinar si el préstamo de sus servicios educativos y administrativos cumple con los requisitos y expectativas establecidas en las entradas del diseño y desarrollo.

d) Se especifiquen las características del producto y servicio: estas características de los servicios educativas están directamente relacionadas con la calidad que el colegio proporciona a sus estudiantes. El currículo educativo, los recursos didácticos, los servicios de apoyo y protección son un ejemplo de dichas características.

5.5.3.4 Cambios del diseño y desarrollo. El colegio cuenta con un proceso para la identificación, revisión y control de los cambios, administrado por la dirección y con el soporte del personal administrativo y docentes de la institución.

Son conservados los registros de cada cambio, sus revisiones, autorizaciones y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

5.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

5.5.4.1 Generalidades. El colegio debe asegurar que la adquisición de productos o préstamo de servicios, sean conformes con los requisitos; a su vez, debe establecer los respectivos controles a sus proveedores, es decir, definir claros criterios para la selección de dichos proveedores y tomar acciones para garantizar la calidad educativa de la institución. El colegio puede llevar a cabo estos controles a través de lo siguiente:

- Establecer acuerdos claros mediante contratos.

- Realizar controles periódicos para garantizar el cumplimiento de los proveedores.
- Realizar evaluaciones periódicas a los proveedores.

Toda esta información debe preservarse y mantenerse disponible, para el alcance de los interesados.

5.5.4.2 Tipo y alcance del control. El colegio se asegura de que los procesos, productos y servicios adquiridos externamente no tengan un impacto negativo en la capacidad de la institución para proporcionar los servicios educativos que cumplan los requisitos o necesidades de sus estudiantes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

El colegio debe:

- Establecer controles, los cuales pueden incluir requisitos específicos, acuerdos contractuales, evaluaciones periódicas y auditorías.
- Analizar los procesos, productos y servicios que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de sus estudiantes y las regulaciones aplicables.
- Supervisa y controla los procesos realizados por proveedores externos.
- Define métodos de inspección, pruebas, revisiones y evaluaciones necesarias para verificar la conformidad con los estándares y criterios establecidos

5.5.4.3 Información para los proveedores externos. A través de sus contratos el colegio se asegura de establecer los requisitos para sus proveedores, tales como:

- Tipo de producto o servicio requerido.
- Aprobación y liberación de producto o servicio.
- La competencia de las personas.

- Control y seguimiento a su desempeño.

El colegio establece una comunicación clara y efectiva con sus proveedores externos, informándoles de manera precisa y detallada sobre los requisitos que deben cumplir en relación a los productos y servicios suministrados. Esto implica compartir la información pertinente, como especificaciones técnicas, estándares de calidad, requisitos legales y reglamentarios, plazos de entrega, condiciones de embalaje y transporte, entre otros.

La institución puede realizar el debido seguimiento con sus proveedores a través del siguiente Checklist (este debe de llevarse a cabo con regularidad en períodos no mayores a un año):

Tabla 17. CheckList de Evaluación de Proveedores

CheckList de Evaluación de Proveedores					
Fecha:					
Nombre de la empresa:					
Actividad de la empresa:					
Domicilio Fiscal					
Nombre de la persona que responde el cuestionario:					
Cargo de la persona que responde el cuestionario:					
Teléfono:					
Productos o servicios que provee:					
Evaluación del proveedor	1	2	3	4	5
Puntualidad de las entregas					
Calidad de productos/servicios al momento de la entrega					

Competitividad de los términos y condiciones					
Reputación de la compañía					
Nivel de experiencia del personal de soporte técnico					
Totales de columna					
Total					

5.5.5 Producción y provisión del servicio

5.5.5.1 Control de la producción y provisión del servicio. El colegio debe proveer sus servicios educativos bajo condiciones controladas. Algunas acciones que se pueden llevar a cabo son la planificación de actividades, la definición de objetivos, la definición de programas de estudio, la definición de planes de trabajo para el personal docente y administrativo, entre otros.

Las condiciones controladas deben incluir:

- Información documentada referente a las características de los servicios educativos a prestar o de las diversas actividades a desempeñar. Esta documentación debe contener las especificaciones y requisitos para llevar a cabo dichas actividades.
- La información documentada debe describir de manera precisa y medible lo que se pretende lograr en términos de rendimiento académico, calidad de los servicios educativos, satisfacción de los estudiantes y otros aspectos relevantes para la institución.
- Procedimientos para llevar a cabo cada una de sus actividades, designar a los responsables del seguimiento y asegurar que los resultados se logren en los plazos definidos.
- Un enfoque organizado y controlado para asegurar que los materiales y suministros necesarios estén disponibles cuando se requieran, garantizando así, que cuente con los recursos para proporcionar servicios educativos y administrativos de calidad.

- Actividades de seguimiento para medir el desempeño de sus procesos educativos. Esto puede llevarse a cabo a través de: monitoreo de los resultados académicos, evaluación de desempeño docente, encuesta de satisfacción, análisis de resultados, entre otros.
- El uso de infraestructura y entorno adecuado para la prestación de los servicios educativos y administrativos. Esto implica, además, controlar las condiciones del ambiente del colegio como lo son: la ventilación, iluminación, temperatura, condiciones de limpieza, entre otros.
- Designación de personas competentes, lo que implica identificar los roles y competencias necesarias en cada puesto de trabajo.
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de la prestación de sus servicios educativos y administrativos. Esto puede incluir la validación y revalidación de los planes de estudio, los métodos de enseñanza, los sistemas de evaluación, los servicios de apoyo estudiantil, entre otros aspectos relevantes para la educación y formación de los estudiantes.
- La implementación de acciones para prevenir errores humanos. Se pueden establecer controles y verificaciones adicionales en los procesos críticos, como la gestión de exámenes, la generación de reportes de calificaciones, la administración de recursos, entre otros.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Es necesario controlar los procesos de entrega de informes y documentación a los estudiantes, padres de familia y otros interesados. Esto puede incluir la definición de los requisitos de los informes y documentación, el establecimiento de controles para

asegurarse de que se entreguen en tiempo y forma, y la implementación de medidas para resolver cualquier problema posterior a la entrega.

5.5.5.2 Identificación y trazabilidad. El colegio debe utilizar medios apropiados para identificar las salidas de sus servicios educativos. Debe definir de manera clara y precisa los servicios educativos que ofrece, establecer un sistema de registro y seguimiento de los servicios educativos y realizar una revisión periódica de los servicios educativos ofrecidos.

El colegio debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio. Esto se puede llevar a cabo a través de un sistema de evaluación y seguimiento de los servicios, criterios y estándares de calidad para cada uno de los servicios educativos ofrecidos y revisiones periódicas de los servicios ofrecidos.

El colegio debe contar con registros y documentos que permitan rastrear y seguir la evolución de sus servicios educativos a lo largo del tiempo.

5.5.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. La institución debe garantizar que la propiedad de los estudiantes, como sus pertenencias personales o los trabajos y proyectos realizados en clase, o de los proveedores externos, como equipos o materiales prestados, estén protegidos y sean tratados con cuidado mientras se encuentren bajo el control o en uso de la institución.

La institución debe asegurarse de que cualquier propiedad suministrada por los estudiantes o proveedores externos, sea identificada, verificada y protegida adecuadamente para evitar daños, pérdidas o mal uso.

La institución debe informar a los estudiantes o proveedores externos en caso de que su

propiedad se pierda, o deteriore.

5.5.5.4 Preservación. El colegio debe asegurarse de que los resultados de la prestación del servicio se preserven de manera adecuada para garantizar que se cumplan con los requisitos establecidos.

5.5.5.5 Actividades posteriores a la entrega. El colegio debe cumplir con los requisitos aplicables para las actividades posteriores a la entrega asociadas con sus servicios. Es decir, aquellas actividades que se realizan después de servicios han sido entregados a los estudiantes. Actividades como el seguimiento del rendimiento académico, y la evaluación de la satisfacción de los padres de familia.

El colegio debe considerar los requisitos legales y reglamentarios (normas educativas, requisitos de seguridad y salud ocupacional) al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega.

El colegio debe considerar las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los servicios que brinda. Un ejemplo claro podría ser el acoso escolar.

El colegio considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios. Aquí se pueden considerar las necesidades de espacio y equipamiento.

El colegio considerar los requisitos de los estudiantes, profesores, padres y otros interesados, mediante encuestas de satisfacción del cliente, reuniones con los padres de familia o estudiantes, o mediante la revisión de los informes de evaluación educativa.

El colegio debe considerar la retroalimentación de los alumnos y padres de familia para mejorar

continuamente la calidad de sus servicios educativos. Se busca recopilar información sobre su satisfacción con la calidad de la enseñanza, el ambiente escolar, los servicios ofrecidos, la comunicación con el personal docente y administrativo, entre otros aspectos relevantes.

5.5.6 Control de los cambios

El colegio debe revisar y controlar los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos. Esto implica supervisar y gestionar de manera adecuada cualquier modificación o ajuste que se realice en los procesos educativos y administrativos del colegio.

El colegio debe conservar información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión. Esta información documentada incluye descripciones de los cambios propuestos, las personas involucradas en la revisión y aprobación de dichos cambios, así como cualquier acción tomada como resultado de la revisión.

5.5.7 Liberación de los productos y servicios

El colegio debe establecer procesos para la verificación y validación de los servicios educativos y administrativos. Esto implica realizar pruebas, inspecciones y evaluaciones para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y los requisitos establecidos.

El colegio debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La conservación de esta documentación es importante para respaldar la trazabilidad y la demostración de que los productos y servicios han sido adecuadamente revisados y cumplen

con los requisitos establecidos.

El colegio debe establecer procesos para la aprobación y liberación de los servicios educativos y administrativos. La evidencia puede incluir documentos, registros, informes de pruebas, certificaciones u otros medios que demuestren que se han cumplido los criterios de aceptación.

El colegio debe garantizar que exista trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Es decir que, debe contar con un sistema de control y registro que permita identificar a las personas que autorizan la liberación de los productos y servicios educativos ofrecidos.

5.5.8 Control de las salidas no conformes

El colegio debe establecer procesos para la identificación y gestión de las salidas no conformes. Esto implica que, en caso de detectar una salida no conforme, se toman acciones para prevenir su uso o entrega a fin de evitar impactos negativos en la calidad de los productos y servicios del colegio.

El colegio debe tomar medidas apropiadas según la naturaleza de cualquier no conformidad y su impacto en la conformidad de los servicios. Estas acciones incluyen la corrección de la no conformidad, la investigación de sus causas, la determinación de si la no conformidad se origina en el producto o servicio, y la adopción de medidas para evitar que se repita en el futuro.

El colegio debe verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. Esto implica que se verifica que la corrección ha sido exitosa y que se ha logrado la conformidad con los requisitos especificados para los productos y servicios.

El colegio debe tratar las salidas no conformes de una o más maneras para asegurar que se tomen

las acciones adecuadas y necesarias para corregir las no conformidades y evitar su recurrencia. Es decir que, se establecen procedimientos para identificar, documentar, evaluar y tomar acciones sobre las salidas no conformes.

El colegio debe mantener registros documentados que detallan las no conformidades identificadas, las acciones correctivas tomadas, las concesiones concedidas y la autoridad responsable de decidir sobre las acciones relacionadas con la no conformidad. Esta documentación tiene como objetivo proporcionar un registro claro y completo de las situaciones de no conformidad, las medidas tomadas para resolverlas y las decisiones relacionadas con ellas.

5.6 Evaluación del desempeño

5.6.3 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

5.6.3.1 Generalidades. El colegio deberá establecer los mecanismos y frecuencias de seguimiento y medición para cada una de las actividades de sus procesos, elaborando los respectivos análisis y evaluaciones para lograr obtener los resultados deseados.

El colegio debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición. Por ejemplo: el desempeño académico, la satisfacción del cliente, la eficiencia en los procesos administrativos, el cumplimiento normativo, la calidad del personal docente, entre otros.
- Las metodologías para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
Algunas metodologías a utilizar pueden ser evaluación del rendimiento académico, encuestas de satisfacción de los padres y estudiantes, evaluación del desempeño del

personal docente y administrativo, indicadores de gestión, análisis de resultados de exámenes y evaluaciones, entre otros que el colegio considere necesarios.

- Cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición. Es decir que el colegio establece los períodos de tiempo necesario para dar el seguimiento apropiado a cada una de las actividades que se han programado para el logro de los resultados.
- Cuando analizar y evaluar los resultados. Podría sugerirse un análisis mensual de los indicadores claves de desempeño, entre los cuales se pueden mencionar: tasa de asistencia de los estudiantes, nivel de satisfacción de los padres, rendimiento académico, entre otros.
- Establece indicadores para el seguimiento y medición del desempeño del colegio.

Algunos indicadores importantes podrían ser:

Tabla 18. Indicadores para el seguimiento y medición del desempeño

Indicadores	Definición	Fórmulas para el Cálculo
Tasa de asistencia de los estudiantes	El número de días que un estudiante ha asistido a clases entre el número total de días en el período de tiempo considerado.	$\text{Tasa de asistencia} = \left(\frac{\text{Días asistidos}}{\text{Total de días en el período}} \right) * 100$
Índice de satisfacción de los padres	Encuestas de opinión, preguntas de evaluación, comentarios abiertos	N/A
Resultados académicos	Calificaciones, tasas de aprobación y reprobación, tasas de graduación, proyectos, participación y asistencia a clases, logros extracurriculares	$\text{Tasa de aprobados} = \left(\frac{\text{Estudiantes aprobados}}{\text{Total de estudiantes}} \right) * 100$ $\text{Tasa de graduación} = \left(\frac{\text{Estudiantes graduados}}{\text{Total de estudiantes}} \right) * 100$
Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes	Calcula el tiempo transcurrido entre la recepción de la consulta y la entrega de la respuesta	$\text{Fecha de entrega de la respuesta} - \text{Fecha de recepción de la consulta}$
Nivel de participación	Encuestas y cuestionarios, registro de asistencia, participación en proyectos, conteo de voluntarios	$\text{Número de participantes período pasado} - \text{número de participantes período actual}$

la comunidad educativa		
------------------------	--	--

- Conservar la información documentada como evidencia de los resultados.

Para llevar a cabo el proceso de seguimiento y medición en un colegio, se pueden utilizar diversas herramientas y métodos que faciliten la recopilación, análisis y presentación de datos.

Algunas herramientas útiles podrían ser:

- Software de gestión educativa
- Encuestas y cuestionarios
- Hojas de cálculo
- Sistemas de evaluación en línea
- Sistemas de retroalimentación en línea
- Software de análisis de datos
- Plataformas de aprendizaje en línea
- Software de gestión de recursos humanos y finanzas
- Sistemas de comunicación interna
- Entrevistas y reuniones

La elección de las herramientas dependerá de los recursos que se tengan disponibles y de la complejidad de los datos que se quieran recopilar y analizar.

5.6.3.2 Satisfacción del cliente. El colegio debe realizar el seguimiento de las percepciones de los estudiantes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La institución puede llevar a cabo lo siguiente:

- Encuesta de satisfacción estudiantil

- Evaluaciones docentes
- Encuesta de satisfacción de padres de familia
- Reuniones y grupos de discusión
- Análisis de quejas y sugerencias

Además, el colegio debe determinar los métodos más viables para llevar a cabo el seguimiento y revisar la información.

5.6.3.3 Análisis y evaluación. El colegio debe analizar y evaluar los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. La institución puede utilizar las siguientes herramientas para llevar a cabo el análisis:

- Análisis de tendencia: a través de éste se observan las tendencias de los datos a lo largo del tiempo, permite identificar patrones y cambios en el desempeño.
- Herramientas estadísticas: como el análisis de correlación permitirá una mejor toma de decisiones.
- Análisis de causa y efecto: conocido también como Diagrama de Ishikawa o espina de pescado, el cual es de mucha utilidad para la identificación de las causas de un problema utilizando las 4M (material, mano de obra, materiales, método).

5.6.4 Auditoría interna

La auditoría interna es un requisito indispensable para someterse a un proceso de certificación. La auditoría es un procedimiento para la evaluación periódica, sistemática, documentada y objetiva de las operaciones y prácticas respecto de los requisitos del sistema de gestión, en este

caso de salud y seguridad en el trabajo. En importante, hay que señalar que puede realizarse por los mismos trabajadores de una organización, con la salvedad de que estos no pueden auditar las áreas que guardan relación directa con ellos. Algunas empresas prefieren contratar organismos externos para realizar estas actividades, porque es más práctico y se suelen obtener mejores resultados. (Cortez, 2021)

El colegio debe establecer, implementar y mantener un proceso de auditorías internas en períodos estipulados, designando responsabilidades requisitos e informes para determinar la conformidad de su Sistema de Gestión de Calidad.

5.6.4.1 Programa de auditoría. La institución debe realizar el programa de auditoría tomando en consideración la importancia de cada uno de los procesos o actividades que se llevan a cabo, así como también, las áreas que deberán ser auditadas.

Además, se deben definir los criterios, el alcance de las auditorías y los auditores responsables de llevarlas a cabo.

La frecuencia de las auditorías debe ser ajustada al ocurrir algún cambio en los procesos, no conformidades externas y/o internas, quejas de estudiantes o padres de familia con un fundamento razonable y los resultados de éstas deben ser revisados por la dirección del colegio. Una vez revisados los resultados se deberán implementar las acciones correctivas y la toma de decisiones adecuadas para evitar que ocurra nuevamente.

Se debe conservar toda la información documentada referente al programa de auditoría, su realización y resultados.

5.6.5 Revisión por la dirección

5.6.5.1 Generalidades. El objetivo de la revisión es que la gerencia evalúe el rendimiento del sistema de gestión para garantizar que haya sido eficaz y adecuado para las necesidades del negocio, evitando en última instancia lesiones o daños a los trabajadores. También es una actividad planificada para revisar los objetivos, incluido el cumplimiento, y para establecer nuevos objetivos. (Cortez, 2021)

La dirección del colegio debe revisar el sistema de gestión de calidad a intervalos planificados para garantizar la conformidad del sistema. La institución deberá establecer el período de dicha revisión ya sea un año, seis meses, o mes a mes.

5.6.5.2 Entradas de la revisión por la dirección. Las entradas de la revisión por la dirección comprenden los siguientes aspectos:

- El estado de las acciones de las revisiones pasadas.
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema de gestión. Un ejemplo de un cambio interno podría ser que el colegio identifica la necesidad de mejorar la comunicación interna entre los diferentes departamentos, este cambio en la comunicación debe ser reflejado en su sistema de gestión.
- Información sobre el desempeño y eficiencia del SGC. Mediante los resultados de las auditorías internas se identifican oportunidades de mejora y se implementan acciones correctivas y preventivas que fortalecen el sistema de desempeño.
- Resultados de las auditorías.
- Desempeño de sus servicios.
- Adecuación de los recursos.

- Eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

5.6.5.3 Salidas de la revisión por la dirección. Las salidas de la revisión por la dirección comprenden decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio del SGC.
- Necesidades de recursos.

Cada revisión debe ser documentada y debe incluir los resultados de cada indicador y las decisiones y acciones requeridas o relacionadas a posibles cambios en la Política, objetivos y otros elementos del Sistema de Gestión, consistentes con el compromiso de la mejora continua.

5.7 Mejora

5.7.3 Generalidades

El colegio debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de los estudiantes y mejorar su satisfacción.

5.7.4 No conformidad y acción correctiva

El colegio debe reaccionar ante una no conformidad y tomar acciones para controlarla y corregirla. Una acción correctiva requiere un análisis causal para encontrar la causa raíz, de lo contrario sólo se abordarían correcciones. Para cumplir con este requisito se debe establecer algún procedimiento que establezca la metodología empleada para el análisis causal y tener registro de las acciones abordadas. (Cortez, 2021) Se deben revisar la eficacia de dichas

acciones, actualizar los riesgos y las oportunidades, hacer cambios al SGC de ser necesario, verificar que éstas acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y resguardar toda la información documentada referente a esta cláusula.

5.7.5 Mejora continua

El colegio mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.

La mejora continua en el colegio debe ser un proceso constante y sistemático destinado a elevar la calidad de la educación y los servicios administrativos a lo largo del tiempo.

Los siguientes son principios claves para la mejora continua:

- Identificación de área de mejora.
- Establecimiento de Objetivos Medibles.
- Planificación de Acciones.
- Implementación y Seguimiento.
- Evaluación y Resultados.
- Aprendizaje y Adaptación.

El compromiso con la mejora continua asegura que la institución se mantenga relevante y eficiente, respondiendo a las necesidades cambiantes de los estudiantes y adaptándose a las tendencias educativas y tecnológicas.

CONCLUSIONES

- La norma ISO 9001:2015 puede ser implementada en empresas de diversa naturaleza, por lo cual se convierte en una herramienta que puede traer una serie de beneficios para una institución educativa ya sea pública o de carácter privado. Algunos de los beneficios que trae consigo el implementar la norma en un centro educativo son: una forma sistemática de las operaciones que sean realizadas dentro del colegio para alcanzar los resultados esperados, conocimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas, una mejora en la evaluación del desempeño, una gestión de riesgos eficaz, una mejora en la imagen proyectada por el colegio ante otras instituciones, la satisfacción de los alumnos y las demás partes interesadas, y por supuesto la mejora continua de la institución.
- El colegio Evangélico Misión Centroamericana no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad u otro sistema compatible con la Norma ISO 9001:2015 implantado como tal, debido a esto no cumple en su totalidad los requisitos enumerados en la normativa mencionada.
- La gestión administrativa desarrollada por la institución educativa, aunque no ha sido basada en la normativa que se ha evaluado en este trabajo, puede servir como base para mejorar las áreas que lo necesiten e identificar en cuales se debe trabajar desde cero para poder implementar acciones que lleven al cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Muchos de los procesos que se realizan dentro de las operaciones del colegio dependen de las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, lo cual puede representar un reto en el manejo de la situación para cumplir a cabalidad los

requisitos.

- El Colegio tiene puntos bajos a medios en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por lo cual tiene un amplio margen de mejora en el que al trabajarlo puede lograr mejor desempeño en sus procesos e incrementar su satisfacción al cliente. Los puntos más relevantes que podría mejorar la institución, acorde a la información obtenida en los distintos Checklist, son los siguientes: si bien el colegio determina las cuestiones internas y externas y las necesidades de las partes interesadas; sin embargo, no muestra evidencia del proceso definido para la revisión y seguimiento de las mismas, tampoco se muestra evidencia de mantener un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente ni de tomar en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios suministrados por el colegio. Tampoco se muestra evidencia del control y medición de los objetivos, la información documentada no siempre se conserva, la comunicación con los estudiantes y profesores sólo se realiza al final del año.

RECOMENDACIONES

Acorde al análisis realizado en las distintas partes del trabajo, se le hacen las siguientes recomendaciones al Colegio Evangélico Misión Centroamericana:

- Trabajar en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que opere bajo el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 trayendo consigo los beneficios propios de contar con un Sistema que opere bajo esta norma.
- En el momento que el Colegio decida implementar un Sistema de Gestión de Calidad se sugiere buscar la ayuda de profesionales capacitados que asesoren en el tema para cumplir a cabalidad los requisitos de la norma y facilitar la implementación.
- Mejorar los canales de comunicación existentes para que los diferentes actores puedan realizar sus actividades de forma coordinada y mejoren la percepción de la situación de la institución.
- Utilizar esta guía como una herramienta inicial que les permita mejorar los distintos procesos del colegio y por ende mejore la situación actual en materia del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.2015.
- Una vez teniendo el Sistema de Gestión de Calidad se sugiere iniciar un proceso que los guíe a conseguir la certificación de la norma ISO 9001:2015.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Centroamericana, C. E. (2002). Proyecto CEMCA. Santa Ana.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Cortez, S. (2021, Enero). PROPUESTA DE GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BAJO LA NORMA ISO 45001:2018.
- Escuela Europea de Excelencia. (2019, Abril 15). Nuevas Normas ISO. Retrieved from Nuevas Normas ISO: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/04/la-calidad-en-centros-educativos-a-traves-de-la-iso-9001/>
- Gobernación, M. d. (2022, Junio 22). Decreto Ley Crecer Juntos. Retrieved from Decreto Ley Crecer Juntos: <https://crecerjuntos.gob.sv>
- Iso Organization. (n.d.). ISO. Retrieved from ISO: <https://www.iso.org/about-us.html>
- Merling Cortez, W. S. (2021, Enero). PROPUESTA DE GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BAJO LA NORMA ISO 45001:2018.
- Pública, S. d. (2016). Metodología de la Investigación. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Salvador, M. d. (2006, Septiembre 7). Portal de Transparencia. Retrieved from Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv>

Salvador, M. d. (2011, Junio 3). Ley General de Educación. Retrieved from Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv>

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Education.

Análisis FODA (DAFO, SWOT). Valiosa herramienta para diagnosticar la competitividad (2021) Raúl Águila <https://www.porcicultura.com/destacado/analisis-foda-dafo-swt-valiosa-herramienta-para-diagnosticar-la-competitividad>.

Análisis interno: Qué es, tipos e importancia, Cristina Ortega, <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-interno/> BLOG.

Análisis PESTEL: qué es, cómo se hace y ejemplos útiles, Sharon Licari (2022), <https://blog.hubspot.es/marketing/crear-analisis-pestel>.

Cómo crear objetivos SMART para tu empresa Shelley Pursell (2022) <https://blog.hubspot.es/marketing/5-ejemplos-de-metas-inteligentes-para-tu-empresa>.

Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015, Paloma López (2015) Lemos https://kupdf.net/download/como-documentar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-segun-iso-9001_59b6ef7a08bbc51d13ffde8e_pdf.

¿Cuáles son los documentos obligatorios de la norma ISO 9001 2015? (2020) <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/12/cuales-son-los-documentos-obligatorios-de-la-norma-iso-9001-2015/>

Diccionario de la lengua española (actualización 2022) <https://dle.rae.es/>

Guía para la identificación y análisis de los procesos VO1, Universidad de Cádiz (2007)

https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928-1.pdf?U.

Idalbeto Chiavenato, novena edición, editorial McGraw Hill (2011), Administración de recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones.

La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. M. Alban, G. Vizcaino y F. Tinajero UTCIENCIA (2017)

<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17>.

Método de Evaluación General de Riesgos del INSHT, Francisco Navarro (2016)

<https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/metodo-de-evaluacion-general-de-riesgos-del-insht/#:~:text=es%20el%20paso%20preliminar%20a,las%20instalaciones%20de%20la%20empresa>.

Norma ISO 31000:2018, Gestión del Riesgo, Directrices, ISO (2018)

Norma ISO 9001 2015, Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos, Secretaría General ISO ginebra, suiza (2015)

Qué Es El Modelo 7-S De Gestión Del Cambio De McKinsey y Cómo Utilizarlo Mert Aktas

(2022) obtenido de <https://userguiding.com/es/blog/que-es-el-modelo-7-s-de-gestion-del-cambio-de-mckinsey-y-como-utilizarlo/#:~:text=El%20Modelo%207%2DS%20de%20mckinsey%20identifica%20>

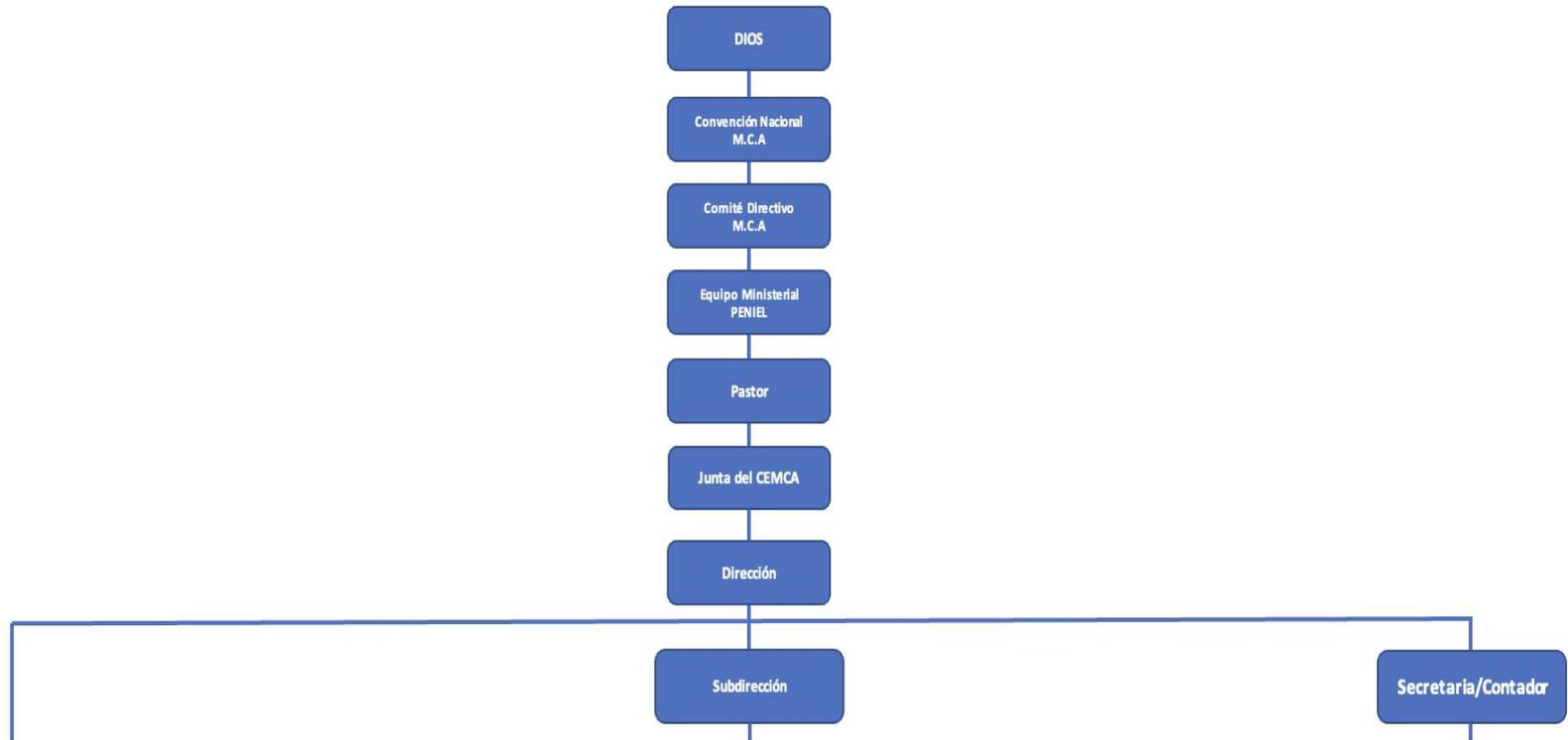
siete%20componentes%20de,)y%20Skills%20(Habilidades).

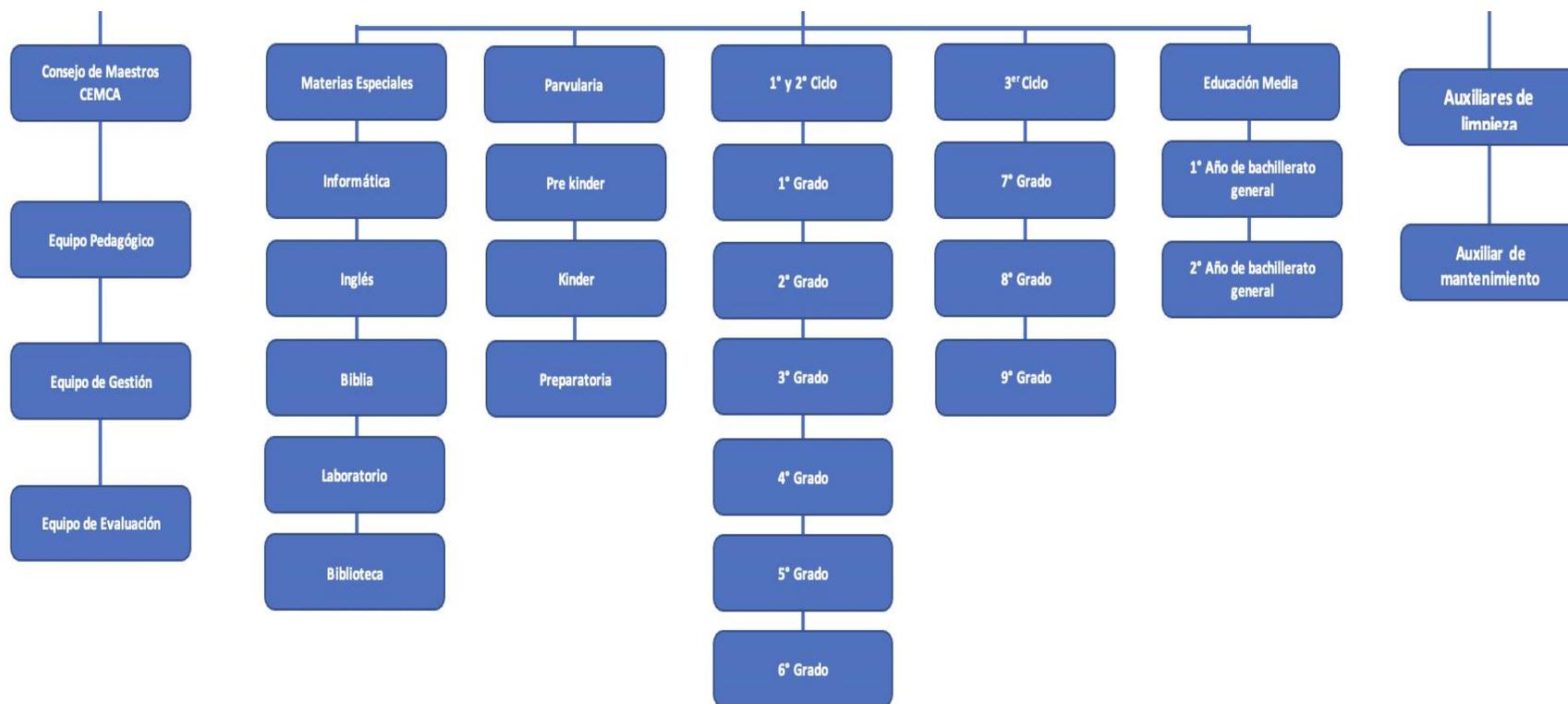
Recursos. ¿Qué son los recursos? Definición y tipos de recursos en una empresa Sandra prieto

(2020) obtenido de <https://grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>.

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama del Colegio Evangélico Misión Centroamericana





Anexo 2. CheckList Dirección

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: Coloque el número correspondiente acorde al nivel de cumplimiento del Colegio. Las casillas muestran distintos valores siendo el valor cero (0) en el caso de no cumplir, el (1) se refiere a que se cumple con lo mínimo, el (2) se cumple de manera parcial y el (3) se cumple satisfactoriamente.					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		3	2	1	0
1	¿Se han determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes al proposito y dirección estratégica del Colegio?				
2	¿El Colegio cuenta con un método definido para la revisión y el seguimiento de estas cuestiones?				
3	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos pertinentes de estas para el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
4	¿El Colegio cuenta con un método definido para la revisión y el seguimiento de la información de estas partes interesadas y los requisitos pertinentes?				
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio para establecer su Alcance?				
6	Al determinar el alcance ¿Se ha considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios del Colegio?				
7	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión?				
8	¿Se justifica los requisitos de la norma (si hubiere) que no son aplicables para el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	¿El Colegio tiene definidos los procesos necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad?				
10	¿Se tienen determinadas las entradas, salidas, secuencia, interacción así como los criterios y métodos que aseguren la eficacia y el control de estos procesos?				
11	¿Se encuentran determinados los recursos necesarios y su disponibilidad así como la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos?				
12	¿Se abordan los riesgos y oportunidades determinados en los procesos además de realizar la evaluación y mejora de estos procesos y del Sistema?				
13	¿Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos y se abordan los riesgos y oportunidades determinados en los procesos además de realizar la evaluación y mejora de estos procesos y del Sistema?				
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	¿La dirección del Colegio se compromete y muestra liderazgo respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?				
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	¿La dirección se asegura que se cumplan los requisitos de los clientes del Colegio?				
3	¿La dirección mantiene un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente y ha identificado y considerado los riesgos y oportunidades que puede afectar la conformidad de los servicios y su capacidad para satisfacer a los usuarios del Colegio?				
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	¿Se ha establecido una Política de Calidad conforme al propósito y contexto del Colegio, sirve de apoyo a la Dirección y para el establecimiento de los objetivos de Calidad así como contiene un compromiso del cumplimiento de los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	¿La política del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio se ha comunicado y se encuentra disponible dentro de la organización y a las partes interesadas y está documentada?				

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	¿La dirección del Colegio ha designado autoridades y responsabilidades para cumplir los requisitos de la norma, asegurar las salidas de los procesos, promover el enfoque al cliente, y asegurar la integridad al realizar cambios del Sistema?			
6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	¿La dirección ha considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinado los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?			
2	¿Se han planificado las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y las ha integrado en los procesos del sistema de Gestión de Calidad del Colegio?			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	¿Se han establecido objetivos de calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?			
4	¿Los Objetivos de Calidad establecidos son coherentes con la política de calidad, medibles, cumplen con los requisitos aplicables, son pertinentes a los servicios del colegio, son objeto de seguimiento, son comunicados y actualizados?			
5	¿Se han establecido planes de acción para cumplir con los objetivos de calidad estableciendo qué se hará, recursos, responsables, finalización de actividades y evaluación de resultados?			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
6	¿Los cambios del Sistema de Gestión de Calidad de Colegio se llevan a cabo de manera planificada tomando en cuenta propósito y consecuencias, integridad del sistema, disponibilidad de recursos, asignación de responsabilidades?			
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	¿El Colegio ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	¿El colegio ha asignado los recursos necesarios, como personal competente y capacitado, equipos de medición y monitoreo adecuados, y procedimientos establecidos para llevar a cabo las pruebas de conformidad?			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	¿El colegio dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	¿El colegio, la organización ha determinado los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?			
7.2 COMPETENCIA				
5	¿El colegio ha establecido un proceso integral de gestión de competencias para garantizar que todas las personas que desempeñan funciones que pueden afectar al rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuenten con la educación, formación y experiencia necesarias?			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	¿El colegio ha implementado una metodología sistemática y estructurada para evaluar la eficacia de las acciones formativas emprendidas?			
7.4 COMUNICACIÓN				
7	¿El colegio cuenta con un procedimiento documentado y establecido para las comunicaciones internas y externas del Sistema de Gestión Integral (SIG)?			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	¿El colegio ha establecido y mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?			

7.5.2 Creación y actualización				
9	¿El colegio ha establecido una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?			
7.5.3 Control de la información documentada				
10	¿El colegio ha establecido un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
11	¿El colegio cuenta con una metodología para la creación y actualización de documentos asegurando identificación descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación?			
7.5.3 Control de la información documentada				
12	¿El colegio cuenta con un procedimiento de control de información documentada que asegure su disponibilidad e idoneidad y aborde su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición?			
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	¿Cómo planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación de servicios educativos y administrativos?			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones del colegio?			
3	¿El colegio asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?			
4	¿El colegio ha establecido procesos para identificar y gestionar los cambios no previstos que puedan afectar la prestación de servicios educativos y administrativos?			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	¿La comunicación con los estudiantes, padres y otros interesados incluye información relativa a los servicios educativos y administrativos?			
6	¿El colegio obtiene la retroalimentación de los estudiantes, padres y otros interesados relativa a los servicios educativos y administrativos, incluyendo las quejas?			
7	¿El colegio establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables?			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	¿El colegio se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios educativos y administrativos ofrecidos?			
10	¿El colegio revisa los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de comprometerse a suministrar los servicios educativos y administrativos?			
11	¿El colegio confirma los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			
13	¿El colegio conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios educativos y administrativos?			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los servicios educativos y administrativos, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
15	¿El colegio ha establecido procesos para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
16	¿El colegio determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			
19	¿El colegio conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
21	¿El colegio realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para cumplir los requisitos?			
22	¿El colegio realiza actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			
23	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas?			
26	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?			
27	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?			
28	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?			
29	El colegio conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	¿El colegio ha establecido procesos para la gestión de los cambios durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y evaluación de los proveedores y subcontratistas?			
33	¿El colegio ha establecido los controles a aplicar procesos para los servicios suministrados por proveedores y subcontratistas?			
34	¿El colegio ha establecido procesos para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores y subcontratistas?			
35	Se conserva información documentada de estas actividades			
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	El colegio asegura que los procesos y servicios educativos y administrativos suministrados externamente por subcontratistas no afectan de manera adversa a su capacidad de brindar servicios educativos y administrativos, conformes de manera coherente a sus estudiantes, profesores y otro interesados?			
37	¿El colegio define los controles a aplicar a proveedores o subcontratistas y las salidas resultantes?			
38	¿El colegio considera el impacto de los servicios educativos brindados externamente en su capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables?			
39	¿El colegio asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?			
40	¿El colegio determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los servicios educativos y administrativos cumplen con los requisitos?			
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	¿El colegio ha establecido un proceso para comunicar los requisitos a los proveedores externos y para obtener confirmación de que se han entendido?			
42	¿El colegio comunica la aprobación de los productos y servicios educativos y administrativos?			
43	¿El colegio comunica la competencia de los proveedores, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?			

44	¿El colegio comunica las interacciones del proveedor externo con la institución?				
45	¿El colegio comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo?				
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	¿El colegio implementa la provisión de los servicios educativos y administrativos bajo condiciones controladas?				
47	¿El colegio dispone de información documentada que defina las características de los servicios educativos y administrativos que brinda?				
48	¿El colegio dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar?				
49	¿Se ha definido y documentado los procedimientos para la gestión de los materiales y suministros utilizados en los procesos educativos y administrativos del colegio?				
50	¿Se ha establecido procedimientos para el monitoreo, medición y análisis del desempeño de los procesos educativos y administrativos del colegio?				
51	¿El colegio controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para el desempeño de sus actividades?				
52	¿El colegio controla la designación de personas competentes?				
53	¿El colegio controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?				
54	¿El colegio controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?				
55	¿El colegio controla la implementación de actividades educativas y los procesos de entrega de informes y documentación?				
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	¿El Colegio utiliza medios apropiados para identificar las salidas de sus servicios educativos?				
57	¿El colegio identifica el estado de sus servicios educativos en relación con los requisitos establecidos?				
58	¿El Colegio conserva información documentada que permite la trazabilidad de sus servicios educativos?				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	¿El colegio cuida la propiedad de los estudiantes o proveedores externos mientras está bajo su control o siendo utilizada por la institución?				
60	¿El colegio identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los estudiantes y proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en las actividades académicas y servicios que ofrece?				
61	¿El colegio informa a los estudiantes o proveedores externos en caso de pérdida, deterioro o cualquier otro evento que afecte la propiedad suministrada para su uso en las actividades académicas o servicios que ofrece. Además, se conserva información documentada sobre lo ocurrido?				
8.5.4 Preservación					
62	¿El colegio preserva los resultados de la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para garantizar que se cumplan con los requisitos correspondientes?				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	¿El colegio cumple con los requisitos aplicables para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?				
64	¿El colegio considera los requisitos legales y reglamentarios al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega?				
65	¿El colegio considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios educativos y administrativos?				
66	¿El colegio considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios?				
67	¿El colegio consider los requisitos de los estudiantes, profesores, padres y otros interesados?				
68	El colegio considera la retroalimentación de los alumnos, padres de familia para mejorar continuamente la calidad de sus servicios educativos.				
8.5.6 Control de cambios					
69	El colegio revisa y controla los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?				
70	El colegio conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	¿El colegio ha establecido procesos para la verificación y validación de los servicios educativos y administrativos?				
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				
73	¿El colegio ha establecido procesos para la aprobación y liberación de los servicios educativos y administrativos?				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
75	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de las salidas no conformes?			
76	¿El colegio toma medidas apropiadas según la naturaleza de cualquier no conformidad y su impacto en la conformidad de los servicios?			
77	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en el colegio?			
78	¿El colegio trata las salidas no conformes de una o más maneras para asegurar que se tomen las acciones adecuadas y necesarias para corregir las no conformidades y evitar su recurrencia?			
79	¿El colegio mantiene registros documentados que detallan las no conformidades identificadas, las acciones correctivas tomadas, las concesiones concedidas y la autoridad responsable de decidir sobre las acciones relacionadas con la no conformidad?			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION				
9.1.1 Generalidades				
1	¿El colegio determina qué necesita seguimiento y medición?			
2	¿Se han definido las metodologías para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los servicios educativos y administrativos que ofrece el colegio?			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			
4	¿El colegio determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?			
5	¿Se han establecido indicadores para el seguimiento y medición del desempeño del colegio?			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			
9.1.2 Satisfacción del cliente				
7	¿El colegio realiza seguimiento de las percepciones de los estudiantes, profesores y padres de familia del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?			
8	¿El colegio determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?			
9.1.3 Analisis y evaluacion				
9	¿El colegio analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?			
9.2 AUDITORIA INTERNA				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			
9.3 REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1 Generalidades				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
20	¿El colegio considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?			
21	¿El colegio considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?			
22	Considera los resultados de las auditorías.			

23	¿El colegio considera el desempeño de los proveedores externos?				
24	Considera la adecuación de los recursos.				
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				
26	¿El colegio considera las oportunidades de mejora?				
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				
29	Incluye las necesidades de recursos.				
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	¿El colegio establece un proceso para la detección, evaluación y corrección de no conformidades en la producción y prestación de servicios, con el objetivo de asegurar que se tomen acciones para prevenir su recurrencia?				
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	El colegio mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				

Anexo 3. CheckList Administrativo

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: Coloque el número correspondiente acorde al nivel de cumplimiento del Colegio. Las casillas muestran distintos valores siendo el valor cero (0) en el caso de no cumplir, el (1) se refiere a que se cumple con lo mínimo, el (2) se cumple de manera parcial y el (3) se cumple satisfactoriamente.					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	¿La dirección del Colegio se compromete y muestra liderazgo respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?				
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	¿La dirección se asegura que se cumplan los requisitos de los clientes del Colegio?				
3	¿La dirección mantiene un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente y ha identificado y considerado los riesgos y oportunidades que puede afectar la conformidad de los servicios y su capacidad para satisfacer a los usuarios del Colegio?				
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	¿Se ha establecido una Política de Calidad conforme al propósito y contexto del Colegio, sirve de apoyo a la Dirección y para el establecimiento de los objetivos de Calidad así como contiene un compromiso del cumplimiento de los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	¿La política del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio se ha comunicado y se encuentra disponible dentro de la organización y a las partes interesadas y está documentada?				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	¿La dirección del Colegio ha designado autoridades y responsabilidades para cumplir los requisitos de la norma, asegurar las salidas de los procesos, promover el enfoque al cliente, y asegurar la integridad al realizar cambios del Sistema?				
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	¿La dirección ha considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinado los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?				
2	¿Se han planificado las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y las ha integrado en los procesos del sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Se han establecido objetivos de calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
4	¿Los Objetivos de Calidad establecidos son coherentes con la política de calidad, medibles, cumplen con los requisitos aplicables, son pertinentes a los servicios del colegio, son objeto de seguimiento, son comunicados y actualizados?				
5	¿Se han establecido planes de acción para cumplir con los objetivos de calidad estableciendo qué se hará, recursos, responsables, finalización de actividades y evaluación de resultados?				
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
6	¿Los cambios del Sistema de Gestión de Calidad de Colegio se llevan a cabo de manera planificada tomando en cuenta propósito y consecuencias, integridad del sistema, disponibilidad de recursos, asignación de responsabilidades?				
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	¿El Colegio ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?				

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	¿El colegio ha asignado los recursos necesarios, como personal competente y capacitado, equipos de medición y monitoreo adecuados, y procedimientos establecidos para llevar a cabo las pruebas de conformidad?			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	¿El colegio dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	¿El colegio, la organización ha determinado los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?			
7.2 COMPETENCIA				
5	¿El colegio ha establecido un proceso integral de gestión de competencias para garantizar que todas las personas que desempeñan funciones que pueden afectar al rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuenten con la educación, formación y experiencia necesarias?			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	¿El colegio ha implementado una metodología sistemática y estructurada para evaluar la eficacia de las acciones formativas emprendidas?			
7.4 COMUNICACIÓN				
7	¿El colegio cuenta con un procedimiento documentado y establecido para las comunicaciones internas y externas del Sistema de Gestión Integral (SIG)?			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	¿El colegio ha establecido y mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
9	¿El colegio ha establecido una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?			
7.5.3 Control de la información documentada				
10	¿El colegio ha establecido un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
11	¿El colegio cuenta con una metodología para la creación y actualización de documentos asegurando identificación descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación?			
7.5.3 Control de la información documentada				
12	¿El colegio cuenta con un procedimiento de control de información documentada que asegure su disponibilidad e idoneidad y aborde su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición?			
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	¿Cómo planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación de servicios educativos y administrativos?			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones del colegio?			
3	¿El colegio asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?			
4	¿El colegio ha establecido procesos para identificar y gestionar los cambios no previstos que puedan afectar la prestación de servicios educativos y administrativos?			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				

5	¿La comunicación con los estudiantes, padres y otros interesados incluye información relativa a los servicios educativos y administrativos?				
6	¿El colegio obtiene la retroalimentación de los estudiantes, padres y otros interesados relativa a los servicios educativos y administrativos, incluyendo las quejas?				
7	¿El colegio establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables?				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	¿El colegio se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios educativos y administrativos ofrecidos?				
10	¿El colegio revisa los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de comprometerse a suministrar los servicios educativos y administrativos?				
11	¿El colegio confirma los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	¿El colegio conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios educativos y administrativos?				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los servicios educativos y administrativos, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?				
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	¿El colegio ha establecido procesos para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	¿El colegio determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				
19	¿El colegio conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
21	¿El colegio realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para cumplir los requisitos?				
22	¿El colegio realiza actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				
23	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas?				
26	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?				
27	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?				
28	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?				
29	El colegio conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	¿El colegio ha establecido procesos para la gestión de los cambios durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y evaluación de los proveedores y subcontratistas?			
33	¿El colegio ha establecido los controles a aplicar procesos para los servicios suministrados por proveedores y subcontratistas?			
34	¿El colegio ha establecido procesos para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores y subcontratistas?			
35	Se conserva información documentada de estas actividades			
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	El colegio asegura que los procesos y servicios educativos y administrativos suministrados externamente por subcontratistas no afectan de manera adversa a su capacidad de brindar servicios educativos y administrativos, conformes de manera coherente a sus estudiantes, profesores y otro interesados?			
37	¿El colegio define los controles a aplicar a proveedores o subcontratistas y las salidas resultantes?			
38	¿El colegio considera el impacto de los servicios educativos brindados externamente en su capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables?			
39	¿El colegio asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?			
40	¿El colegio determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los servicios educativos y administrativos cumplen con los requisitos?			
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	¿El colegio ha establecido un proceso para comunicar los requisitos a los proveedores externos y para obtener confirmación de que se han entendido?			
42	¿El colegio comunica la aprobación de los productos y servicios educativos y administrativos?			
43	¿El colegio comunica la competencia de los proveedores, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?			
44	¿El colegio comunica las interacciones del proveedor externo con la institución?			
45	¿El colegio comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo?			
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	¿El colegio implementa la provisión de los servicios educativos y administrativos bajo condiciones controladas?			
47	¿El colegio dispone de información documentada que defina las características de los servicios educativos y administrativos que brinda?			
48	¿El colegio dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar?			
49	¿Se ha definido y documentado los procedimientos para la gestión de los materiales y suministros utilizados en los procesos educativos y administrativos del colegio?			
50	¿Se ha establecido procedimientos para el monitoreo, medición y análisis del desempeño de los procesos educativos y administrativos del colegio?			
51	¿El colegio controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para el desempeño de sus actividades?			
52	¿El colegio controla la designación de personas competentes?			
53	¿El colegio controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?			
54	¿El colegio controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			
55	¿El colegio controla la implementación de actividades educativas y los procesos de entrega de informes y documentación?			
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	¿El Colegio utiliza medios apropiados para identificar las salidas de sus servicios educativos?			
57	¿El colegio identifica el estado de sus servicios educativos en relación con los requisitos establecidos?			
58	¿El Colegio conserva información documentada que permite la trazabilidad de sus servicios educativos?			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	¿El colegio cuida la propiedad de los estudiantes o proveedores externos mientras está bajo su control o siendo utilizada por la institución?			

60	¿El colegio identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los estudiantes y proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en las actividades académicas y servicios que ofrece?				
61	¿El colegio informa a los estudiantes o proveedores externos en caso de pérdida, deterioro o cualquier otro evento que afecte la propiedad suministrada para su uso en las actividades académicas o servicios que ofrece. Además, se conserva información documentada sobre lo ocurrido?				
8.5.4 Preservación					
62	¿El colegio preserva los resultados de la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para garantizar que se cumplan con los requisitos correspondientes?				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	¿El colegio cumple con los requisitos aplicables para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?				
64	¿El colegio considera los requisitos legales y reglamentarios al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega?				
65	¿El colegio considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios educativos y administrativos?				
66	¿El colegio considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios?				
67	¿El colegio consider los requisitos de los estudiantes, profesores, padres y otros interesados?				
68	El colegio considera la retroalimentación de los alumnos, padres de familia para mejorar continuamente la calidad de sus servicios educativos.				
8.5.6 Control de cambios					
69	El colegio revisa y controla los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?				
70	El colegio conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	¿El colegio ha establecido procesos para la verificación y validación de los servicios educativos y administrativos?				
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				
73	¿El colegio ha establecido procesos para la aprobación y liberación de los servicios educativos y administrativos?				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de las salidas no conformes?				
76	¿El colegio toma medidas apropiadas según la naturaleza de cualquier no conformidad y su impacto en la conformidad de los servicios?				
77	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en el colegio?				
78	¿El colegio trata las salidas no conformes de una o más maneras para asegurar que se tomen las acciones adecuadas y necesarias para corregir las no conformidades y evitar su recurrencia?				
79	¿El colegio mantiene registros documentados que detallan las no conformidades identificadas, las acciones correctivas tomadas, las concesiones concedidas y la autoridad responsable de decidir sobre las acciones relacionadas con la no conformidad.?				

Anexo 4. CheckList Docentes

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: Coloque el número correspondiente acorde al nivel de cumplimiento del Colegio. Las casillas muestran distintos valores siendo el valor cero (0) en el caso de no cumplir, el (1) se refiere a que se cumple con lo mínimo, el (2) se cumple de manera parcial y el (3) se cumple satisfactoriamente.					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	¿La dirección del Colegio se compromete y muestra liderazgo respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?				
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	¿La dirección se asegura que se cumplan los requisitos de los clientes del Colegio?				
3	¿La dirección mantiene un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente y ha identificado y considerado los riesgos y oportunidades que puede afectar la conformidad de los servicios y su capacidad para satisfacer a los usuarios del Colegio?				
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	¿Se ha establecido una Política de Calidad conforme al propósito y contexto del Colegio, sirve de apoyo a la Dirección y para el establecimiento de los objetivos de Calidad así como contiene un compromiso del cumplimiento de los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	¿La política del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio se ha comunicado y se encuentra disponible dentro de la organización y a las partes interesadas y está documentada?				
6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	¿La dirección del Colegio ha designado autoridades y responsabilidades para cumplir los requisitos de la norma, asegurar las salidas de los procesos, promover el enfoque al cliente, y asegurar la integridad al realizar cambios del Sistema?				
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	¿El Colegio ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?				

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	¿El colegio ha asignado los recursos necesarios, como personal competente y capacitado, equipos de medición y monitoreo adecuados, y procedimientos establecidos para llevar a cabo las pruebas de conformidad?			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	¿El colegio dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	¿El colegio, la organización ha determinado los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?			
7.2 COMPETENCIA				
5	¿El colegio ha establecido un proceso integral de gestión de competencias para garantizar que todas las personas que desempeñan funciones que pueden afectar al rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuenten con la educación, formación y experiencia necesarias?			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	¿El colegio ha implementado una metodología sistemática y estructurada para evaluar la eficacia de las acciones formativas emprendidas?			
7.4 COMUNICACIÓN				
7	¿El colegio cuenta con un procedimiento documentado y establecido para las comunicaciones internas y externas del Sistema de Gestión Integral (SIG)?			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	¿El colegio ha establecido y mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
9	¿El colegio ha establecido una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?			
7.5.3 Control de la información documentada				
10	¿El colegio ha establecido un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
11	¿El colegio cuenta con una metodología para la creación y actualización de documentos asegurando identificación descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación?			
7.5.3 Control de la información documentada				
12	¿El colegio cuenta con un procedimiento de control de información documentada que asegure su disponibilidad e idoneidad y aborde su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición?			
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	¿Cómo planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación de servicios educativos y administrativos?			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones del colegio?			
3	¿El colegio asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?			
4	¿El colegio ha establecido procesos para identificar y gestionar los cambios no previstos que puedan afectar la prestación de servicios educativos y administrativos?			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				

5	¿La comunicación con los estudiantes, padres y otros interesados incluye información relativa a los servicios educativos y administrativos?				
6	¿El colegio obtiene la retroalimentación de los estudiantes, padres y otros interesados relativa a los servicios educativos y administrativos, incluyendo las quejas?				
7	¿El colegio establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables?				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	¿El colegio se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios educativos y administrativos ofrecidos?				
10	¿El colegio revisa los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de comprometerse a suministrar los servicios educativos y administrativos?				
11	¿El colegio confirma los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	¿El colegio conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios educativos y administrativos?				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los servicios educativos y administrativos, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?				
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	¿El colegio ha establecido procesos para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	¿El colegio determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de los requisitos de los estudiantes, padres y otros interesados durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				
19	¿El colegio conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?				
21	¿El colegio realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para cumplir los requisitos?				
22	¿El colegio realiza actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				
23	¿El colegio aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas?				
26	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?				
27	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?				
28	El colegio se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?				
29	El colegio conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	¿El colegio ha establecido procesos para la gestión de los cambios durante el diseño y desarrollo de servicios educativos y administrativos?			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y evaluación de los proveedores y subcontratistas?			
33	¿El colegio ha establecido los controles a aplicar procesos para los servicios suministrados por proveedores y subcontratistas?			
34	¿El colegio ha establecido procesos para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores y subcontratistas?			
35	Se conserva información documentada de estas actividades			
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	El colegio asegura que los procesos y servicios educativos y administrativos suministrados externamente por subcontratistas no afectan de manera adversa a su capacidad de brindar servicios educativos y administrativos, conformes de manera coherente a sus estudiantes, profesores y otro interesados?			
37	¿El colegio define los controles a aplicar a proveedores o subcontratistas y las salidas resultantes?			
38	¿El colegio considera el impacto de los servicios educativos brindados externamente en su capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables?			
39	¿El colegio asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?			
40	¿El colegio determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los servicios educativos y administrativos cumplen con los requisitos?			
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	¿El colegio ha establecido un proceso para comunicar los requisitos a los proveedores externos y para obtener confirmación de que se han entendido?			
42	¿El colegio comunica la aprobación de los productos y servicios educativos y administrativos?			
43	¿El colegio comunica la competencia de los proveedores, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?			
44	¿El colegio comunica las interacciones del proveedor externo con la institución?			
45	¿El colegio comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo?			
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	¿El colegio implementa la provisión de los servicios educativos y administrativos bajo condiciones controladas?			
47	¿El colegio dispone de información documentada que defina las características de los servicios educativos y administrativos que brinda?			
48	¿El colegio dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar?			
49	¿Se ha definido y documentado los procedimientos para la gestión de los materiales y suministros utilizados en los procesos educativos y administrativos del colegio?			
50	¿Se ha establecido procedimientos para el monitoreo, medición y análisis del desempeño de los procesos educativos y administrativos del colegio?			
51	¿El colegio controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para el desempeño de sus actividades?			
52	¿El colegio controla la designación de personas competentes?			
53	¿El colegio controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?			
54	¿El colegio controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			
55	¿El colegio controla la implementación de actividades educativas y los procesos de entrega de informes y documentación?			
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	¿El Colegio utiliza medios apropiados para identificar las salidas de sus servicios educativos?			
57	¿El colegio identifica el estado de sus servicios educativos en relación con los requisitos establecidos?			
58	¿El Colegio conserva información documentada que permite la trazabilidad de sus servicios educativos?			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	¿El colegio cuida la propiedad de los estudiantes o proveedores externos mientras está bajo su control o siendo utilizada por la institución?			

60	¿El colegio identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los estudiantes y proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en las actividades académicas y servicios que ofrece?				
61	¿El colegio informa a los estudiantes o proveedores externos en caso de pérdida, deterioro o cualquier otro evento que afecte la propiedad suministrada para su uso en las actividades académicas o servicios que ofrece. Además, se conserva información documentada sobre lo ocurrido?				
8.5.4 Preservación					
62	¿El colegio preserva los resultados de la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para garantizar que se cumplan con los requisitos correspondientes?				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	¿El colegio cumple con los requisitos aplicables para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?				
64	¿El colegio considera los requisitos legales y reglamentarios al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega?				
65	¿El colegio considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios educativos y administrativos?				
66	¿El colegio considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios?				
67	¿El colegio consider los requisitos de los estudiantes, profesores, padres y otros interesados?				
68	El colegio considera la retroalimentación de los alumnos, padres de familia para mejorar continuamente la calidad de sus servicios educativos.				
8.5.6 Control de cambios					
69	El colegio revisa y controla los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?				
70	El colegio conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	¿El colegio ha establecido procesos para la verificación y validación de los servicios educativos y administrativos?				
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				
73	¿El colegio ha establecido procesos para la aprobación y liberación de los servicios educativos y administrativos?				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	¿El colegio ha establecido procesos para la identificación y gestión de las salidas no conformes?				
76	¿El colegio toma medidas apropiadas según la naturaleza de cualquier no conformidad y su impacto en la conformidad de los servicios?				
77	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en el colegio?				
78	¿El colegio trata las salidas no conformes de una o más maneras para asegurar que se tomen las acciones adecuadas y necesarias para corregir las no conformidades y evitar su recurrencia?				
79	¿El colegio mantiene registros documentados que detallan las no conformidades identificadas, las acciones correctivas tomadas, las concesiones concedidas y la autoridad responsable de decidir sobre las acciones relacionadas con la no conformidad.?				

Anexo 5. CheckList Personal Limpieza

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: Coloque el número correspondiente acorde al nivel de cumplimiento del Colegio. Las casillas muestran distintos valores siendo el valor cero (0) en el caso de no cumplir, el (1) se refiere a que se cumple con lo mínimo, el (2) se cumple de manera parcial y el (3) se cumple satisfactoriamente.					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A	B	C	D
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	¿La dirección del Colegio se compromete y muestra liderazgo respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?				
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	¿La dirección se asegura que se cumplan los requisitos de los clientes del Colegio?				
3	¿La dirección mantiene un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente y ha identificado y considerado los riesgos y oportunidades que puede afectar la conformidad de los servicios y su capacidad para satisfacer a los usuarios del Colegio?				
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	¿Se ha establecido una Política de Calidad conforme al propósito y contexto del Colegio, sirve de apoyo a la Dirección y para el establecimiento de los objetivos de Calidad así como contiene un compromiso del cumplimiento de los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio?				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	¿La política del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio se ha comunicado y se encuentra disponible dentro de la organización y a las partes interesadas y está documentada?				
6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	¿La dirección del Colegio ha designado autoridades y responsabilidades para cumplir los requisitos de la norma, asegurar las salidas de los procesos, promover el enfoque al cliente, y asegurar la integridad al realizar cambios del Sistema?				
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	¿El Colegio ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?				

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	¿El colegio ha asignado los recursos necesarios, como personal competente y capacitado, equipos de medición y monitoreo adecuados, y procedimientos establecidos para llevar a cabo las pruebas de conformidad?			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	¿El colegio dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	¿El colegio, la organización ha determinado los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?			
7.2 COMPETENCIA				
5	¿El colegio ha establecido un proceso integral de gestión de competencias para garantizar que todas las personas que desempeñan funciones que pueden afectar al rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuenten con la educación, formación y experiencia necesarias?			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	¿El colegio ha implementado una metodología sistemática y estructurada para evaluar la eficacia de las acciones formativas emprendidas?			
7.4 COMUNICACIÓN				
7	¿El colegio cuenta con un procedimiento documentado y establecido para las comunicaciones internas y externas del Sistema de Gestión Integral (SIG)?			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	¿El colegio ha establecido y mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
9	¿El colegio ha establecido una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?			
7.5.3 Control de la información documentada				
10	¿El colegio ha establecido un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?			
7.5.2 Creación y actualización				
11	¿El colegio cuenta con una metodología para la creación y actualización de documentos asegurando identificación descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación?			
7.5.3 Control de la información documentada				
12	¿El colegio cuenta con un procedimiento de control de información documentada que asegure su disponibilidad e idoneidad y aborde su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición?			

Anexo 6. CheckList Alumnos

Encuesta de la Perspectiva de los Estudiantes del Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 por parte del Colegio Evangélico Misión Centroamericana.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 por parte del Colegio Evangélico Misión Centroamericana desde la perspectiva de los estudiantes.

Instrucciones: Marque la casilla que crea conveniente conforme al cumplimiento por parte del colegio de los enunciados descritos; las casillas muestran distintos valores siendo el valor cero (0) en el caso de no cumplir, el rango del 1 al 3 se refiere a que se cumple con lo mínimo, el rango del 4-5 se cumple de manera parcial y el rango del 6-10 se cumple satisfactoriamente

Enunciado		Puntuación			
		0	1	2	3
5.1.2 Enfoque al cliente					
1	¿Cómo puntuaría la calidad percibida en el servicio prestado por el				
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio educativo brindado por la institución?				
8.2.1 Comunicación con el cliente					
3	¿Cómo calificaría la comunicación con la institución?				
4	¿Qué tan oportuna considera la información de servicios educativos, extracurriculares, normativas, procedimientos del colegio y otra información relevante por parte de la institución?				
5	¿Cómo considera el proceso de quejas, sugerencias o comentarios que implementa el colegio?				
8.2.3 Revisión de los productos y servicios					

6	¿Considera que el Colegio cuenta con la capacidad de cumplir con sus expectativas y necesidades?				
7	¿Cómo considera el proceso con el que cuenta el colegio para conocer los requisitos incluyendo necesidades y expectativas que como estudiante tiene de los servicios de la institución?				
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
8	¿Cómo considera la protección que el colegio brinda a la propiedad de los estudiantes?				
9	¿Cómo considera la respuesta del colegio en caso de pérdida, deterioro o cualquier otro evento que ocurra a la propiedad de los estudiantes que está en control de la institución?				
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
10	¿Qué puntuación le asignaría al seguimiento del rendimiento académico por parte del colegio?				
11	¿Considera que el colegio cumple con los requisitos legales al brindar los servicios educativos y administrativos?				
12	¿Cómo considera los esfuerzos por parte del colegio para promover un entorno seguro y respetuoso para los estudiantes?				
13	¿Cree que las instalaciones del colegio son las adecuadas para los estudiantes y acorde al servicio prestado?				
	9.1.2 Satisfacción del cliente				
14	¿Cómo puntuaría el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes que realiza el colegio para evaluar los servicios que presta?				
15	¿Considera que la información proveniente de la evaluación de la satisfacción de los estudiantes es tomada en cuenta en las mejoras a realizar en la institución?				

Anexo 7. Carta de Confidencialidad

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

Santa Ana, jueves, 14 de septiembre de 2023.

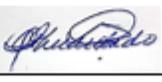
Iveth Arely Guardado de Jaime

Directora Colegio Evangélico Misión Centroamericana

Por medio de la presente Yo Julio Edgardo Cisneros Cruz y Karla Vanessa Velásquez de Centeno, ambos estudiantes de la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad impartida por la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente que actualmente nos encontramos realizando el proceso de tesis para optar al grado que otorga la Maestría antes mencionada, hacemos constar, que nos comprometemos a resguardar, mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, , archivos físicos y/o electrónicos de información recabada, o bien, cualquier otro registro o información relacionada con la investigación que actualmente realizamos en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana, así como a no difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del mismo.

La información proporcionada por el Colegio será utilizada exclusivamente para la elaboración de la tesis que lleva por nombre "Propuesta de una Guía de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad en el Colegio Evangélico Misión Centroamericana de la Ciudad de Santa Ana"

La tesis en mención será compartida con las autoridades competentes de la Universidad de El Salvador y las personas que están involucradas en su realización y evaluación, la cual puede ser utilizada en su momento como material bibliográfico de la Universidad.

F.  

Directora Colegio Evangélico Misión Centroamericana

F. 

Maestrante Karla Vanessa Velásquez de Centeno

F. 

Maestrante Julio Edgardo Cisneros Cruz