

# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN  
ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS  
CENTRO EDUCATIVOS**

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA U. E. F.  
“JOSÉ MEJÍA LEQUERICA”, BASADO EN LA NORMA ISO 21001 CON UNA  
PROPUESTA METODOLÓGICA APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN,  
PERÍODO 2021 - 2022**

Autor:

**LUZARRAGA PINARGOTE JAZMÍN ARIANA**

Director:

**PhD (c). SALAZAR COBA CHRISTIAN GIOVANNI**

*Milagro, 2022*

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **LUZARRAGA PINARGOTE JAZMÍN ARIANA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magíster en Gestión Educativa con Mención en Organización, Dirección e Innovación de los Centros Educativos, como aporte a la Línea de Investigación **EDUCACIÓN, CULTURA, TECNOLOGÍA DE INNOVACIÓN PARA LA SOCIEDAD** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, octubre 2022

**LUZARRAGA PINARGOTE JAZMÍN ARIANA**

**C.I. 095416027-1**

### Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, **SALAZAR COBA CHRISTIAN GIOVANNI** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **LUZARRAGA PINARGOTE JAZMÍN ARIANA**, cuyo tema es **DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA U. E. F. “JOSÉ MEJÍA LEQUERICA”, BASADO EN LA NORMA ISO 21001 CON UNA PROPUESTA METODOLÓGICA APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN, PERÍODO 2021 – 2022**, que aporta a la Línea de Investigación **EDUCACIÓN, CULTURA, TECNOLOGÍA DE INNOVACIÓN PARA LA SOCIEDAD**, previo a la obtención del Grado Magíster en Gestión Educativa con Mención en Organización, Dirección e Innovación de los Centros Educativos, mención Tecnología e Innovación Educativa. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, octubre 2022

**SALAZAR COBA CHRISTIAN GIOVANNI**

**C.I. 171262810-4**

## Aprobación del tribunal calificador



### VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS**, presentado por **ING. LUZARRAGA PINARGOTE JAZMIN ARIANA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA U. E. F. "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA", BASADO EN LA NORMA ISO 21001 CON UNA PROPUESTA METODOLÓGICA APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN, PERÍODO 2021 - 2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	51.33
DEFENSA ORAL	37.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>88.33</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



Firmado electrónicamente por:  
**TERESA CELESTE  
NARANJO PINELA**

Phd. **NARANJO PINELA TERESA CELESTE**  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**JEFFERSON  
AURELIO FLOR  
MONTECE**

Mgtr. **FLOR MONTECE JEFFERSON AURELIO**  
**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**DIANA CAROLINA  
ORTIZ DELGADO**

Mgtr. **ORTIZ DELGADO DIANA CAROLINA**  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

A Dios, por ser guía en mi vida, por darme la oportunidad de poder seguir aprendiendo y por la fuerza que me da día a día, para lograr todo aquello que me propuesto.

A mis padres, María Esther y Willian por siempre ser mi apoyo y refugio, por todo el amor y cariño que me han brindado y por ser mi motivación para seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mis hermanos Alexis, Danny y Andy por apoyarme en cada una de las cosas en las que me aventuro a hacer, por siempre estar presentes en mi vida.

A mis sobrinos Nathan, Roberth y Renata por ser los causantes de mis alegrías y levantarme siempre ánimo para seguir adelante.

A mi cuñada y amiga Nicole, por siempre estar presta a ayudarme cuando lo necesito.

A la memoria de mi amada Ammy Victoria +.

Jazmín Ariana Luzarraga Pinargote

La educación genera confianza. La confianza genera esperanza. La esperanza genera paz  
Confucio.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser guía, y fuerza en mi vida

Mi total agradecimiento a mi estimado y apreciado tutor Christian Salazar, por depositar su confianza en mí para la realización de este trabajo de investigación y por siempre motivarme a seguir adelante y por contagiarme siempre de su felicidad y buen ánimo.

A mi institución formadora UNEMI, por haberme acogido en su programa de maestría para continuar mi formación profesional.

A la Unidad Educativa “José Mejía Lequerica”, por abrirme las puertas de su institución y poder realizar el presente trabajo, esperando que el mismo les sirva para seguir mejorando día a día.

A la MSc. Margarita Alvarado y a la MSc. Katiuska Vélez, por su compromiso y su total disposición para permitir la elaboración de este trabajo.

Al MSc. Francisco Duque, por su inmensa ayuda y por el aporte brindado haciéndome ver las cosas desde otro punto de vista, gracias totales.

Jazmín Ariana Luzarraga Pinargote

## Resumen

Esta investigación tuvo como tema central diagnosticar como el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” en la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

El principal objetivo es diseñar una guía metodológica basada en la norma ISO 21001:2018 con indicadores de gestión que permitan la mejora en la gestión educativa en el bachillerato de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Para su análisis se aplicó un check list basado en el estándar internacional ISO 21001:2018, con la cual se pudo identificar el estado actual de cumplimiento de la Unidad Educativa; determinándose que esta tiene un alto grado de cumplimiento con la norma, pero, carece de registros y de indicadores cuantitativos de desempeño.

Finalmente se propone una guía metodológica basada en la norma ISO 21001:2018, adaptada a las necesidades de una unidad educativa fiscal, con todas sus limitantes económicas, además, formatos de registros, así como indicadores de desempeños.

**Palabras claves:** sistema de gestión de calidad, indicadores, ISO 21001:2018

## Abstract

The central theme of this investigation was to diagnose how the quality management system of the "José Mejía Lequerica" Fiscal Educational Unit was located in the city of Guayaquil - Ecuador.

The main objective is to design a methodological guide based on the ISO 21001:2018 standard with management indicators that allow improvement in educational management in the baccalaureate of the "José Mejía Lequerica" Fiscal Educational Unit in the city of Guayaquil, Ecuador.

For its analysis, a checklist based on the international standard ISO 21001: 2018 was applied, with which it was possible to identify the current state of compliance of the Educational Unit; determining that it has a high degree of compliance with the standard, but lacks records and quantitative performance indicators.

Finally, a methodological guide based on the ISO 21001:2018 standard is proposed, adapted to the needs of a fiscal educational unit, with all its economic limitations, record formats are proposed, as well as performance indicators.

**Keywords:** quality management system, indicators, ISO 21001:2018



## Índice / Sumario

Derechos de autor .....	2
Aprobación del director del Trabajo de Titulación .....	3
Aprobación del tribunal calificador .....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTOS .....	6
Resumen .....	7
Abstract.....	8
<b>Siglas y acrónimos .....</b>	<b>14</b>
<b>Glosario .....</b>	<b>15</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo I: El problema de la investigación .....</b>	<b>23</b>
<b>1.1. Delimitación del problema .....</b>	<b>23</b>
<b>1.2. Preguntas de investigación.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3. Determinación del tema .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4. Objetivo general .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5. Objetivos específicos .....</b>	<b>26</b>
<b>1.6. Declaración de las variables (operacionalización) .....</b>	<b>26</b>
<b>1.7. Justificación .....</b>	<b>27</b>
<b>1.8. Alcance y limitaciones.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO II: Marco teórico referencial.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>30</b>
<b>2.2. Calidad .....</b>	<b>35</b>
<b>2.3. Gestión de calidad total .....</b>	<b>36</b>
<b>2.4. Gestión de la calidad educativa .....</b>	<b>38</b>
<b>2.5. Calidad en la Educación. ....</b>	<b>38</b>
<b>2.6. Principios de la calidad educativa.....</b>	<b>39</b>

	10
<b>2.7. Gestión de la calidad de los servicios .....</b>	<b>40</b>
<b>2.8. Gestión de la calidad de los servicios educativos .....</b>	<b>41</b>
<b>2.9. Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).....</b>	<b>42</b>
<b>2.10. ISO 21001:2018.....</b>	<b>47</b>
<b>2.11. Posibles beneficios de la implementación del sistema de gestión ISO 21001 .....</b>	<b>52</b>
<b>2.12. Los principios de gestión de la norma ISO 21001:2018.....</b>	<b>53</b>
<b>2.13. Integración de sistemas y estructura de alto nivel .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO III: Diseño metodológico .....</b>	<b>63</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2. La población y la muestra .....</b>	<b>65</b>
<b>3.3. Instrumentos y las técnicas.....</b>	<b>65</b>
<b>3.4. Diagnóstico de la situación actual con respecto al cumplimiento de la norma ISO 21001:2018 de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” en la ciudad de Guayaquil – Ecuador.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>81</b>
<b>4.1 Antecedentes .....</b>	<b>81</b>
<b>4.2 Contexto de la organización .....</b>	<b>81</b>
<b>4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....</b>	<b>85</b>
<b>4.4 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) .....</b>	<b>89</b>
<b>4.5 Indicadores de gestión .....</b>	<b>91</b>
<b>4.6 Procedimiento para Formación Y Capacitación del Personal .....</b>	<b>94</b>
<b>4.7 Procedimiento Comunicación Interna y Externa.....</b>	<b>96</b>
<b>4.8 Procedimiento para Revisión por la Dirección .....</b>	<b>99</b>
<b>4.9 Procedimiento para Gestión de Auditoría Interna .....</b>	<b>101</b>
<b>4.10 Procedimiento para Acciones Correctivas .....</b>	<b>104</b>

4.11 Plan de Implementación del Sistema de Gestión Bajo la Norma ISO 21001:2018 (SGOE).....	107
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>110</b>
5.1 Conclusiones .....	110
5.2 Recomendaciones .....	111
Bibliografía .....	112
Anexos.....	119

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<b><i>Operacionalización de las variables</i></b> .....	26
<b>Tabla 2</b>	<b><i>Contribución significativas del concepto de calidad</i></b> .....	35
<b>Tabla 3</b>	<b><i>Gestión de la Calidad de los Servicios</i></b> .....	40
<b>Tabla 4</b>	<b><i>Norma ISO 21001:2018</i></b> .....	67
<b>Tabla 5</b>	<b>Factores internos y externos de la Unidad Educativa</b> .....	82
<b>Tabla 6</b>	<b>Matriz de partes interesadas</b> .....	86
<b>Tabla 7</b>	<b>Tablero de indicadores de desempeño clave</b> .....	92
<b>Tabla 8</b>	<b>Informe de Eficacia de la Capacitación</b> .....	95
<b>Tabla 9</b>	<b><i>Matriz de Comunicaciones Internas y Externas</i></b> .....	97
<b>Tabla 10</b>	<b>Actas de Reuniones</b> .....	100
<b>Tabla 11</b>	<b>Programa Anual de Auditorías Internas del SGOE</b> .....	102
<b>Tabla 12</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b> .....	103
<b>Tabla 13</b>	<b>Programa Anual de Presentación de Mejora de Procesos</b> .....	106
<b>Tabla 14</b>	<b>Cronograma de Plan de Implementación</b> .....	108

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Etapa Planear</i> .....	44
<b>Figura 2</b> <i>Etapa Hacer</i> .....	45
<b>Figura 3</b> <i>Verificar</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Actuar</i> .....	46
<b>Figura 5</b> <i>Integración del ciclo PHVA en el Sistema de Gestión</i> .....	47
<b>Figura 6</b> <i>Representación de la estructura de la Norma ISO 21001 con el ciclo PHVA</i> .....	48
<b>Figura 7</b> <i>Estrategia del SGOE en relación a la misión y la visión</i> .....	49
<b>Figura 8</b> <i>Estructura de la Norma ISO 21001:2018</i> .....	57
<b>Figura 9</b> <i>Apartados de la Norma ISO 21001:2018</i> .....	68
<b>Figura 10</b> <i>4 Contexto De La Organización</i> .....	69
<b>Figura 11</b> <i>5. Liderazgo</i> .....	70
<b>Figura 12</b> <i>6. Planificación</i> .....	71
<b>Figura 13</b> <i>7. Apoyo</i> .....	73
<b>Figura 14</b> <i>8. Operación</i> .....	74
<b>Figura 15</b> <i>9. Evaluación Del Desempeño</i> .....	78
<b>Figura 16</b> <i>10. Mejora</i> .....	79

## Siglas y acrónimos

Se detalla el significado de las siglas que se presentan en el desarrollo del presente trabajo de investigación:

**AENOR:** Asociación Española de Normalización

**INEN:** Servicio Ecuatoriano de Normalización

**ISO:** Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)

**PHVA:** Planear, Hacer, Verificar, Actuar

**SG:** Sistema de Gestión

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

**SGOE:** Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión

**TQM:** Gestión Total de la Calidad

**UNE:** Norma Española

**KPIS:** Key Performance Indicator

## Glosario

A continuación, se propone terminología para los lectores que no estén familiarizados con el Sistema de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018

**Accesibilidad:** Usabilidad de un producto, servicio ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones óptimas bajo las cuales se realizan las labores.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia y para llevar a cabo una auditoría.

**Auditoría:** Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar objetivamente las evidencias de auditoría para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.

**Beneficiario:** Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quién la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

**Característica de la calidad:** Característica inherente de un producto o servicio, proceso o sistema asociado con un requisito.

**Característica:** Rasgo distintivo

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Conocimiento:** Hechos información principios o comprensión adquirida a través de la experiencia investigación educación.

**Contrato:** Acuerdo vinculante entre las partes.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad.

**Currículo:** Información documentada sobre qué, por qué, cómo y qué debería aprender los estudiantes en una forma sistemática e intencional.

**Curso:** Conjunto diferenciado de actividades de enseñanza y aprendizaje diseñado para lograr una meta específica o los resultados del aprendizaje definidos.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Desempeño:** Resultado medible.

**Educador:** Persona que desempeña actividades en la mediación del proceso de enseñanza – aprendizaje.



**Eficacia:** Grado de ejecución de las actividades planificadas y su consecución de los resultados planificados

**Eficiencia:** Relación entre el resultado obtenido y los recursos utilizados.

**Enseñar:** Gestionar adecuadamente la mediación del aprendizaje de la comunidad educativa.

**Estrategia:** Plan para cumplir la misión de la organización y para lograr la visión de la organización.

**Estructura de la organización:** organización de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**Estudiante:** Sujeto central de la acción educativa.

**Formación continua:** provisión o uso de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida de las personas con el fin de fomentar su desarrollo continuo.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para gestionar y controlar la organización con respecto a la calidad.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Información documentada:** Información que una organización debe controlar y mantener, y los medios que la contiene.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Infraestructura:** Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.

**Medición:** Proceso para determinar o cuantificar un valor.

**Mejora continua:** Actividad regular para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

**Misión:** Razón de ser, mandato y alcance de una organización traducida al contexto en el que opera.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de la calidad:** expectativas o ambición pretendida, relacionado con la calidad.

**Objetivo:** Resultado a lograr.

**Organización educativa:** Organización cuya función principal es la provisión de productos y servicios educativos.

**Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos y fines institucionales.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Personal:** Personas que trabajan para y dentro de una organización.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad que se centra en definir los objetivos de la calidad y especificar los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Política:** Intención y dirección de la organización expresada formalmente la alta dirección.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforman elementos de entrada en salidas.

**Material didáctico:** Recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico en la mediación del aprendizaje.

**Producto:** Se define como “resultado de un proceso”.

**Programa:** Conjunto consistente de cursos diseñados para cumplir los objetivos y los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocimiento.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

**Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Responsabilidad social:** Responsabilidad de la organización ante los impactos que sus decisiones y acciones que afectan a la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento ético y transparente que: promueve al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la público, teniendo en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y, esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

**Riesgo:** Acciones que afectarían el normal desarrollo de una parte o del sistema, principalmente, son detectadas por los responsables o líderes de cada proceso.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus requisitos.

**Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

**Servicio educativo:** Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje e investigación.

**Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirige y controla una organización con respecto a la calidad.

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Usabilidad:** Medida en que un producto servicio ambiente o facilidad pueden ser utilizados por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.

**Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Visión:** Aspiraciones de una organización en relación con su condición futura deseada y debidamente alineada con su misión (Organización Internacional de Normalización, 2018).

## Introducción

Muchas organizaciones educativas optan por integrar un Sistema de Gestión de la Calidad pedagógico que integre los estándares internacionales y traten de sistematizar los contenidos en las áreas de gestión, planificación, gestión del apoyo institucional, operación y desempeño para fortalecer la organización.

Con el objetivo de buscar una mayor eficiencia y eficacia a la gestión organizacional en el bachillerato de la Unidad Educativa José Mejía Lequerica, la presente investigación pretende plantear un conjunto de estrategias que le permitan a la institución establecer un sistema de gestión de calidad a la altura de las mejores prácticas internacionales, a través de la norma ISO 21001:2018 la cual está diseñada para garantizar la preservación de la calidad de la educación.

El primer capítulo presenta, el problema, el objetivo, la justificación, la pregunta de investigación, la problematización de las variables, así como el alcance y las limitaciones de la investigación. Como parte del problema plantea que la gestión educativa es uno de los factores relacionados con los resultados de aprendizaje, y el cambio en los métodos de gestión y la falta de herramientas de gestión pueden afectar a las organizaciones educativas. Describe cómo los organismos internacionales han centrado su atención en brindar asesoría para que las organizaciones educativas presente oportunidades de aprendizaje a los estudiantes, especialmente a aquellos con mayores dificultades, y la implementación de sistemas de gestión como un factor para lograr estos objetivos.

El segundo capítulo, presenta: los antecedentes, que son un grupo de tesis que sirvieron como punto de partida para la presente investigación; el marco teórico aborda temas como: la calidad, la gestión de la calidad total, la gestión de la calidad educativa, la calidad en la educación, los principios de la calidad de los servicios, la gestión de la calidad en los servicios educativos, el ciclo PHVA, los sistemas de gestión; y gestión educativa, normas ISO 21001:2018; estos temas sirven como sustento teórico para el presente trabajo de titulación.

El capítulo tres presenta: la propuesta metodológica utilizada para alcanzar los objetivos de la presente investigación. Por esto, se abordan distintos puntos como: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, el instrumento y la técnica, el diagnóstico de la situación actual de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” con respecto al cumplimiento de la norma ISO 21001:2018. Finalmente, se analiza de forma general los resultados obtenidos en la auditora interna realizada para determinar la situación actual de la institución, en donde, se identifican de manera general los valores de las conformidades de cada uno de los apartados de la norma.

El capítulo cuatro: constituye la propuesta de esta investigación, por ello, se desarrollan algunos procedimientos y se plantean algunos formatos que tienen relación con la norma ISO 21001:2018 adaptados a la realidad de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, considerando las limitaciones como son: administrativo, personal docente, de servicio, recurso económico, recurso tecnológico, entre otros. Se plantea la opción de un grupo de indicadores de desempeño de tipo cuantitativo, dado que, la Unidad Educativa cuenta con indicadores de desempeño cualitativos.

## Capítulo I: El problema de la investigación

### 1.1. Delimitación del problema

El informe emitido por el Banco Mundial señala que, millones de estudiantes están expuestos a perder oportunidades y percibir sueldos más bajos en el futuro, dado que, actualmente la educación primaria y secundaria no les aporta las herramientas necesarias para prosperar en la vida (Hay & da Camara, 2017).

En América Latina debido a la distribución del conocimiento entre instituciones públicas y privadas existe una inequidad de aprendizaje, por ello, se propone fortalecer la educación pública como una medida para contrarrestar la segregación y la desigualdad, en este sentido se exponen como factores influyentes: la inadecuada infraestructura, la poca cualificación del personal docente, la desatención a las necesidades de la población, el difícil acceso, la pobreza, las dificultades de cobertura, la falta de calidad en la educación, la falta de política en el gasto público en educación y en programas orientados a brindar oportunidades educativas en espacios y en modalidades de aprendizaje, y los escasos recursos (Suárez, 2018) (BASTINO, 2020).

En base al informe del Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL) publicado en el 2022, el Cuarto Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE), se obtuvo como resultado de las pruebas que el nivel de conocimiento de los estudiantes ecuatorianos en cuanto a matemáticas, lenguaje y comunicación estaba por debajo de la media referencial de medición de la calidad educativa establecida por la red de unidades de evaluación de la calidad de los sistemas educativos en Latinoamérica a través del LLECE (Laboratorio Latinoamericano de la Calidad Educativa) (INEVAL, 2022)

Los resultados obtenidos en las evaluaciones sirvieron para conocer el estado real de la calidad de la educación brindada a nivel nacional y por ende saber el nivel de conocimiento de los educandos que egresan de las aulas de las instituciones públicas ecuatorianas (Suasnabas Pacheco & Juarez, 2020).

A nivel local, en el cantón Guayaquil, se puede observar que las instituciones públicas presentan problemas en su sistema de gestión de calidad y a nivel organizacional, por esta razón, esta investigación pretende diagnosticar como se encuentra el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, con la finalidad de evaluar aquellos aspectos que presenten un bajo nivel de cumplimiento y proponer una posible solución a estos.

Por todo ello, resulta necesario presentar una guía metodológica que permita a la institución potenciar sus procesos desde la óptica de la mejora continua, debido a que estos cobran gran relevancia en la formación de los jóvenes garantizando así la calidad educativa.

Con todo esto se espera presentar una propuesta que permita fortalecer aquellos aspectos que se consideran relevantes en el estándar internacional ISO 21001:2018, como son: el liderazgo, la contribución al desarrollo de la mejora continua, a la creación de valor añadido, a adquirir el compromiso de la alta dirección (rectorado y autoridades) para así lograr alinear sus procesos con la estrategia de la organización

### **Formulación del problema**

¿De qué manera el diagnóstico de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” permitirá el diseño de una guía metodológica basado en la norma ISO 21001:2018 aplicando indicadores de gestión como apoyo para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad en el bachillerato, período 2021 – 2022?



## 1.2. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa “José Mejía Lequerica” de la ciudad de Guayaquil, Ecuador?
- ¿Cómo Identificar los factores críticos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad utilizando la norma ISO 21001:2018?
- ¿De qué manera una propuesta de guía metodológica educativa en base la auditoría interna aplicada con la norma ISO 21001:2018, que tenga en consideración los puntos críticos identificados influirá en la mejora de los procesos en la gestión educativa?
- ¿Cuáles son los indicadores de gestión básicos que permitirán dar seguimiento, evaluar y controlar periódicamente la mejora en el Sistema de Gestión de Calidad?

## 1.3. Determinación del tema

Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la U. E. F. “José Mejía Lequerica”, basado en la norma ISO 21001 con una propuesta metodológica aplicando indicadores de gestión, período 2021 - 2022.

## 1.4. Objetivo general

Diagnosticar el sistema gestión de la calidad educativa en la U.E.F. JOSÉ MEJÍA LEQUERICA para diseñar una guía metodológica basada en la norma ISO 21001:20018 aplicando indicadores de gestión como apoyo para la mejora en el SGC en el bachillerato del período lectivo 2021-2022.

### 1.5. Objetivos específicos

- Diagnosticar el Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa.
- Identificar los factores críticos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad en base a una auditoría interna con la normativa ISO 21001:2018.
- Diseñar una propuesta de guía metodológica educativa en base a la auditoría interna con la norma ISO 21001:2018, que tenga en consideración los puntos críticos identificados que están afectando el proceso de mejora en la gestión educativa.
- Desarrollar indicadores de gestión básicos para dar seguimiento, evaluar y controlar periódicamente la mejora en la gestión educativa.

### 1.6. Declaración de las variables (operacionalización)

**Tabla 1**  
**Operacionalización de las variables**

Variable – Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Sistema de gestión</b> Conjunto de procedimientos para establecer objetivos y como cumplirlos	Requisitos de la Norma ISO 21001:2018 la Calidad Educativa	Grado de Cumplimiento	Auditoría	Norma
<b>Norma ISO 21001:2018</b> Es una herramienta de gestión estratégica que utiliza el mismo lenguaje que los profesionales a quienes va dirigida, recogiendo requisitos específicos sobre los procesos educativos, como desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión o métodos de evaluación.	Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar	Grado de Cumplimiento	Inspección visual	Norma
<b>Documentación</b> Conjunto de documentos, generalmente oficiales, con que se prueba o acredita algo	Registros	% de Conformidad	Inspección visual	Lista de chequeo
<b>No conformidad</b> Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito preestablecido, pudiendo ser estos requisitos de diferente origen.	Informes	% de no conformidad	Inspección visual	Lista de chequeo

Nota: Se describen las variables intervinientes dentro del tema de investigación, con las cuales se pretende desarrollar el mismo.

## 1.7. Justificación

El presente estudio analiza y plantea una alternativa de gestión a una problemática real de una institución educativa pública de la ciudad de Guayaquil. Por ello, se propone el diseño de una guía metodológica en base a la norma ISO 21001:2018, que tenga en consideración los puntos críticos que afectan el proceso de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad que se han identificado a través de una auditoría interna. Al determinar aquellos aspectos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad se pretende plantar una posible solución que le permita a la institución tener un sistema de gestión organizacional eficaz, logrando así, monitorizar cada una de los procesos con diversos indicadores de gestión orientados a la educación, basándose en el objetivo 4 de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, en el cual se plantea lograr “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” a través del plan de gobierno actual “Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025”.

Este estudio es importante para cualquier institución de educación, ya que, presenta beneficios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- Permite la capacidad de proporcionar servicios consistentes que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios relevantes de las partes interesadas.
- Proporciona un mayor enfoque en los compromisos de gestión.
- Facilita un abordaje más estructurado de los riesgos y oportunidades relacionados con el contexto y objetivos de la Unidad Educativa.
- Ajusta las políticas y operaciones de la Unidad Educativa.

- Permite el desarrollo de una educación tolerante que se demuestra a través de la igualdad y la responsabilidad social.
- Promueve el compromiso de la institución de gestionar la calidad y la cultura educativa.
- Permite que se sigan procedimientos más ordenados y estandarizados en las áreas administrativas y académicas, lo que asegura un buen seguimiento de las actividades dentro de la Unidad Educativa, de manera que se logre calidad y eficiencia.

## **1.8. Alcance y limitaciones**

### **Alcance**

El presente trabajo de investigación se enfoca en realizar el análisis y generación de una propuesta para el diseño de una guía metodológica basada en la norma ISO 21001:20018 con indicadores de gestión como apoyo para la mejora en la gestión educativa en el bachillerato de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Solo se considera la etapa de planeación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en los resultados de aplicar la metodología propuesta en el presente trabajo.

Esto permitirá a la Unidad Educativa alcanzar la capacidad de poder proporcionar de forma continua y sistemática servicios que cumplan con los requerimientos de las partes interesadas, y disposiciones reglamentarias vigentes.

### **Limitaciones**

El trabajo de investigación se realizará en el período de tiempo que comprende el año lectivo mayo 2021 a febrero 2022

Por cuestiones de tiempo se considera realizar la parte de planificación e identificación de mejora para una futura implementación de la metodología propuesta en este trabajo tomando la sección de bachillerato.

Por cuestiones de tiempo, logística y costos, se excluyen aspectos de desarrollo, implementación y evaluación del SGC ya que dependen de la decisión de la autoridad, como lo establece la Norma ISO.

## CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

### 2.1. Antecedentes

Con la finalidad de tener una mayor información como punto de partida para el desarrollo de la presente investigación, se realizó una búsqueda bibliográfica sobre Gestión de la calidad educativa, y la norma internacional ISO 21001:2018, obteniendo como referencia la siguiente investigación:

López Osorio, en su trabajo “Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello” del año 2020, indica que, la investigación propuso el uso de un modelo de gestión formal que le permitiría a la Unidad Educativa Particular Montebello, obtener un sistema de gestión de calidad a nivel de las mejores prácticas internacionales. El trabajo utilizó la norma ISO 21001:2018, dado que esta norma brinda productos y servicios para establecimientos educativos que estén en capacidad de cumplir con los requisitos en pro de sus estudiantes y otros beneficiarios. Esta norma se basa en la norma de calidad ISO 9001:2015. El objetivo principal de la investigación fue proponer el diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa, que integrara las normas ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Montebello, ubicada en el Valle de Los Chillos, provincia de Pichincha. Durante su análisis, se aplicó un método cualitativo de investigación, para segmentar la organización de manera que se pueda determinar cómo se encuentra, para este estudio se utilizó listas de verificación, grupo focal e informantes calificados generalmente dueños de los diferentes procesos, todo lo anterior con la finalidad de conseguir el diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa. Recomiendan que la norma ISO 21001:2018 sea aplicada en

la organización, ya que el sistema de gestión que expone, les permite un ordenamiento a todo nivel, que va desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios; no descuida el análisis de la organización y cada uno de sus procesos, hasta llegar al dinamismo de establecer un ciclo de mejora continua (López Osorio & Pérez Gaibor, 2020).

Gonzales Carrillo, en su trabajo “Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada a la educación básica regular en el Perú”, del año 2022, indica que su investigación presentó, en un nivel exploratorio, el desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018, la cual estuvo orientada a la Educación Básica Regular en el Perú [EBR], en particular, para organizaciones educativas de gestión privada de Lima metropolitana. Desde una perspectiva de investigación acción práctica, resultó ser una propuesta de solución al problema de cómo implementar y desarrollar sistemas de gestión en las organizaciones Educativas de la Educación Básica Regular (EBR) del Perú.

Se realizó las etapas de exploración diagnóstica, descripción de la problemática, explicación de los factores intervinientes, así como la elaboración de la estrategia de ejecución. En concordancia con las recomendaciones de organismos internacionales y de la ciencia de la Gestión, se consideró que la implementación de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas [SGOE] constituirían un posible abordaje y solución. Asume que, entre las herramientas de gestión para la implementación y desarrollo de dichos sistemas, la norma ISO 21001: 2018 coadyuvaría a la problemática de la gestión educativa

en la EBR en la educación peruana por su estructura sistémica y práctica; por ello, la investigación desarrolló y presentó una guía metodológica como su principal alcance (Gonzales Carrillo, 2022).

Sánchez Baca, en su trabajo de investigación “Metodología para la adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT Caso de estudio: CIATEQ, A.C.” del año 2021; en su investigación describió la metodología para rediseñar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la norma ISO 9001:2015 de un Centro CONACYT-CIATEQ; en programas de posgrados, con el propósito de adaptarlos para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Educativo (SGCE) que cumpliera con la norma ISO 21001:2018 para Organizaciones Educativas. Partieron del estado actual de la organización optimizando el tiempo y recursos con los que ya se contaba. Dicha metodología constó básicamente de 6 pasos los cuales fueron: Identificación de los requisitos, análisis comparativo de la norma ISO 9001:2015 vs ISO 21001:2018, determinación de la situación actual de la organización, planificación de actividades para la adaptación de una norma ISO 21001:2018, desarrollo e implementación, evaluación, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad Educativo.

El trabajo de investigación describió cada una de las etapas a llevar a cabo en la transición, teniendo como objetivo principal la disminución de los tiempos y recursos. El reajuste en el sistema de calidad se realizó con la finalidad de contar con herramientas que permitieran mejorar y aumentar la satisfacción, así como el cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad



estudiantil y partes interesadas educativas (Sánchez Baca & García Celestín, 2021).

Berrú Pinedo, en su trabajo “ISO 21001:2018 y su influencia en los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021” del año 2021, indica que la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la norma ISO 21001:2018 en los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra lo conformaron 30 usuarios de la institución. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que, el nivel de conocimiento de la norma ISO 21001:2018 en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021 fue alto con 60 %, medio con 23.33 % y bajo con 16.67 %. El nivel de los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva. Las dimensiones de conocimiento y estructura de la norma ISO 21001:2018 mantienen una relación positiva considerable con los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021, debido a que se encontró valores de la rho de Spearman iguales a 0.785 y 0.784 respectivamente. Se concluyó que, existe una relación positiva considerable y significativa entre la norma ISO 21001:2018 y los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021. Hallándose un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.898 y un nivel de significancia o p – valor igual a 0.000 menor a 0.05 (Berrú Pinedo, 2021).

Ganoza Arenas, en su trabajo titulados “Gestión de la planificación de sesiones de aprendizaje con base en los requisitos de la Norma ISO 21001:

2018. El caso de una institución educativa privada de Lima” del año 2021; indicó que el objetivo de su investigación fue determinar si la planeación pedagógica-curricular de la programación de sesiones de aprendizaje realizada por docentes de diferentes áreas curriculares de una institución educativa privada de Lima Metropolitana estaban alineadas a los requisitos 8.1.2 de la norma ISO 21001:2018.

Metodológicamente se asumió el paradigma interpretativo y un enfoque cualitativo para estudiar el caso de las planificaciones de los docentes y además se utilizó como técnica el análisis documental para examinar el diseño de planificación de las sesiones de aprendizaje de diferentes áreas curriculares, así como para discriminar el alineamiento a los requisitos con la norma, es decir, la conformidad y no conformidad de los elementos de dichas planificaciones. Posteriormente, mediante codificación axial se encontró que la planificación de las sesiones de aprendizaje en general, en términos de forma, están alineadas, porque utilizan desde el 2018– un esquema que coincide con los requisitos de la norma, pero en lo relacionado con los métodos de enseñanza y los entornos virtuales de aprendizaje apropiados y accesibles, así como con la planificación de la evaluación de los aprendizajes donde se muestran niveles de no conformidad. Por lo que, concluyeron que una actualización, capacitación y acompañamiento en técnicas didácticas y sistemas de evaluación formativa en entornos virtuales, sistemas de retroalimentación formativa y dominio del enfoque de competencias en el diseño de los instrumentos de planificación curricular permitiría una mejora continua en los aspectos identificados como no conformidad (Ganoza Arenas, 2021).

## 2.2. Calidad

"Calidad" es un concepto evolutivo y ambiguo que se ha demostrado a lo largo de la historia, con muchos incidentes de personas que, consciente o inconscientemente, intentan lograr una mejor versión de lo que se ha construido (Mesias Crespín, Castillo Salazar, & Vargas Montalvo, 2023).

Durante el siglo XX, comenzaron a florecer grandes pensadores, lo que contribuyó al desarrollo de la calidad. Son figuras que con su aportación al mundo de la calidad imponen su influencia, sus teorías y conceptos. Los más importantes de ellos son: Shewhart, Deming, Juran, Crosby e Ishikawa, entre otros; y sus contribuciones más destacadas son las siguientes:

**Tabla 2**  
**Contribución significativas del concepto de calidad**

Autor	Aporte
Walter Shewhart	Ciclo de Shewhart (PHVA) Planificar-Hacer- Verificar y Actuar, es el proceso metodológico básico que garantiza las actividades principales de la mejora continua.
Edward Deming	La dirección de la organización debe de abordar catorce puntos
Joseph Juran	Trilogía de Juran: "La planificación, control y mejora de la calidad, son las herramientas para que la dirección lleve a cabo la gestión de la calidad"
Kaoru Ishikawa	Círculos de Calidad: "Círculo de Voluntarios estables en el tiempo, cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de los procesos y el clima laboral"
Taichí Ohno	Just in Time: "Sistemas de gestión de producción, que permite entregar al cliente productos o servicios con la calidad deseada, con precisión y a tiempo"
Masaaki Imai	Kaizen: "Significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y la práctica del principio de mejora continua en la empresa"
Genichi Taguchi	Ingeniería de la Calidad: "Método de diseño y desarrollo de procesos de industrialización con máxima eficiencia.
Kiyoshi Susaki	Gestión Visual: "Sistema en el que la información necesaria para la gestión operativa se encuentra donde laboran las personas"
Philip Crosby	Cuatro principios absolutos de la calidad: calidad se define como cumplimiento de los requisitos; el sistema de calidad es prevención; el estándar de realización es cero defectos; la medida de la calidad es el precio del cumplimiento
Armand Feigenbaum	Para que el control de la calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar solo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.
Shigeo Shingo	Un sistema de chequeos sucesivos, asegura la calidad del producto en el origen y es más efectivo para lograr cero defectos.

Johns Oakland	Define una política de calidad sólida, junto con la estructura y las facilidades para ponerla en práctica
Thomas Peters	Las empresas de éxito tienen una gran capacidad para realizar acciones correctivas como resultado de análisis previos y de contar con la flexibilidad otorgada a sus integrantes para actuar por su propia iniciativa

**Nota: Se presenta un cuadro resumen de los aportes al concepto de la calidad, por los grandes pensadores.**

La American Society for Quality (ASQ), ha reunido a una comunidad de expertos, para hablar sobre la subjetividad del concepto de calidad y reconocer que cada persona, región, departamento o institución tienen su propia interpretación. Al usar el término calidad de forma técnica hace referencia a que se pueden tener dos significados como son: 1) características de un bien o servicio que afectan su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas; 2) un producto o servicio que está libre de defectos (Uribe Dorantes & Méndez Ojeda, 2022).

ISO 9000 explica este concepto básico: "Una organización orientada a la calidad fomenta una cultura que crea valor a través de comportamientos, actitudes, actividades y procesos que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas" (ISO, 2015). Por esta razón, si una organización afirma tener un indicador de calidad, debe demostrar la capacidad de la organización para satisfacer las demandas de sus clientes (Uribe Dorantes & Méndez Ojeda, 2022).

### 2.3. Gestión de calidad total

La Gestión de calidad total (TQM) es un modelo de gestión organizacional que se enfoca en producir productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades del cliente. Como técnica de gestión de la calidad, la calidad total involucra a todos los colaboradores para mantener un alto nivel de trabajo en toda la empresa (Martínez & El Kadi, 2019). La aplicación de TQM puede ayudar

a mejorar la productividad de los empleados, mejorar la satisfacción del cliente y obtener una ventaja competitiva.

La gestión de la calidad total suele ser la precursora de muchas técnicas de gestión de la calidad, como Six Sigma y Lean. ISO 9001, algunos de los conceptos de sistemas de gestión de calidad (QMS) más reconocidos del mundo, también se remontan a los inicios de TQM. La gestión de calidad total es importante porque proporciona un marco flexible para aplicar un programa efectivo de calidad y productividad a todos los aspectos del negocio (Ahuja Sánchez, Yépez Ríos, & Pedroza Zapata, 2020).

En la actualidad no existe una única fuente autorizada, referente a los principios de gestión de la calidad total, se cree ampliamente que TQM se introdujo por primera vez a mediados de la década de 1920 cuando Walter Shewhart desarrolló un método de muestreo estadístico para el control de calidad, más tarde conocido como control estadístico de procesos (CEP) (Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Diaz Tito, 2020).

Sin embargo, el término "Gestión de calidad total" no se empezó a utilizar hasta la década de 1980, y la clave de su desarrollo fueron los siguientes principios de figuras destacadas de la comunidad de calidad (Soto Grant, 2022):

- 3 principios de la gestión de la calidad total por Armand V. Feigenbaum.
- 3 principios clave de la TQM por Joseph M. Juran.
- 14 principios de la gestión de la calidad total de W. Edwards Deming.
- 7 principios de la gestión de la calidad total de ISO/TC 176.

#### **2.4. Gestión de la calidad educativa**

La gestión de la calidad total, que está a la vanguardia de la gestión y sin ánimo de enfatizar el enfoque empresarial, es la más adecuada para el objeto de este estudio, dadas las características que, bien implantadas, pueden llevar a una organización a alcanzar un nivel de experiencia (Hernández Morales & Sánchez Elías, 2023). En este caso, la institución educativa se beneficiará de sus ventajas, pues con su ayuda trata de que todas las actividades estén incluidas en la planificación, organización y control de los diversos procesos educativos en beneficio del alumnado (Madrado Suárez, Ávila Rodríguez, & Rioll Hernández, 2023). De esta forma, se concreta se aclara el establecimiento de la gestión de la calidad educativa.

La gestión pedagógica de la calidad, adoptando los principios de la gestión de la calidad total, debe promover una cultura de calidad en la organización, incluida la realización de los cambios necesarios para promover la estructura y la gestión de los recursos para adaptarse a los principios de la gestión de la calidad total, es la forma en que la organización será capaz de alcanzar el nivel ideal de conocimiento" (Alsina & Vásquez, 2022).

#### **2.5. Calidad en la Educación.**

La calidad de un sistema educativo es una combinación de: las dimensiones de idoneidad, pertinencia, eficacia interna, eficacia externa, impacto y equidad (UNESCO, 2020).

Al hablar de la calidad de la educación nos referimos al funcionamiento del centro educativo, que permite controlar todos los procesos que se desarrollan en el mismo, así como su adecuada gestión (Marín Zuluaga, 2020).

Asimismo, cuando se habla de la calidad de la educación mencionada anteriormente, es necesario considerar si existen herramientas que puedan conducir a mejoras continuas en la educación. Para lograr la calidad de la educación, los centros educativos deben abordar el proceso de implementación del proceso de gestión de la calidad (CARRIAZO DIAZ, PEREZ REYES, & GAVIRIA BUSTAMANTE, 2020).

Dicha implementación de la excelencia educativa conlleva en primer lugar identificar el sistema de gestión de la calidad a implementar, para que luego de este paso se interpreten correctamente sus requerimientos de acuerdo a la problemática del centro educativo y la capacidad de lograr la misma implementación correcta (Franco López, 2021). Por tanto, desarrollar la calidad de la educación parte de un sistema de gestión de la calidad, luego se continúa con los modelos de evaluación de los diferentes programas y centros, así como sus procedimientos y modelos de excelencia.

## **2.6. Principios de la calidad educativa**

Según (Bodero Delgado, 2014), la calidad educativa cuenta con principios, como son:

- La conformación del sistema educativo y la composición y adaptación del currículo a diferentes posturas, intereses y expectativas de los estudiantes.
- Trabajo docente garantizado, en el que se proporcionan las condiciones adecuadas que permiten a los docentes desarrollar su labor, instrucción inicial y permanente y su mérito profesional.

- Evaluar el sistema educativo en base a los estándares establecidos en los países europeos, tomando en consideración los centros educativos y el rendimiento de sus estudiantes.
- Fortalecer la institucionalidad de los centros educativos, a través de la autonomía, dirección y verificación de sus procesos y resultados.
- Determinación de las responsabilidades y competencias de los distintos actores de la comunidad educativa, tomando en consideración el entorno de aprendizaje y vida escolar.

## 2.7. Gestión de la calidad de los servicios

Al gestionar la calidad del servicio prestado, es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico. Es decir, es parte esencial de la transacción entre el consumidor y el proveedor del servicio, o puede entenderse como cualquier beneficio adicional cuantitativo o cualitativo que acompaña al beneficio primario.

Los servicios tienen ciertas características que los distinguen de los bienes tangibles en función de cómo se producen, consumen y valoran:

**Tabla 3**  
**Gestión de la Calidad de los Servicios**

Servicios	Implicaciones
Intangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los servicios no pueden inventariarse.</li> <li>➤ Los servicios no pueden potenciarse.</li> <li>➤ Los servicios no pueden presentarse o no explicarse fácilmente.</li> <li>➤ Es difícil de determinar su precio.</li> </ul>
Heterogéneos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La entrega del servicio y la satisfacción del cliente depende de las acciones del empleado.</li> <li>➤ La calidad en el servicio depende de muchos factores incontrolables.</li> <li>➤ No existe la certeza de que el servicio que se proporciona es equiparable con la que se planeó y promovió originalmente.</li> </ul>



Producción y consumo simultáneos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los clientes participan en la transacción y la afectan.</li> <li>➤ Los clientes se afectan unos a otros.</li> <li>➤ Los empleados afectan el resultado del servicio.</li> <li>➤ La descentralización puede ser fundamental.</li> </ul>
Perecederos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es difícil producirlos masivamente.</li> <li>➤ Resulta problemático sincronizar la oferta y la demanda de los servicios.</li> <li>➤ Los servicios no pueden devolverse ni revenderse.</li> </ul>

**Nota:** Se presenta una relación entre los servicios y las implicaciones

Estas características dificultan evaluar las oportunidades de servicio y comprender lo que realmente quieren los clientes, por lo que la calidad de los servicios está determinada principalmente por la opinión y satisfacción del cliente (Zúñiga-Arrieta & Camacho-Calvo, 2022).

La gestión de la calidad del servicio corresponde a una serie de actividades realizadas por el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente. Por ejemplo, incluye todas las actividades relacionadas con la evaluación del producto, el conocimiento, el servicio postventa, etc. (Cruz Acosta & Gómez Llata Cázares, 2022).

Para gestionar de manera adecuada la calidad de un servicio, se deben tener en cuenta cinco dimensiones claves: accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, credibilidad, cortesía (Jarrín-Arias & Ormaza-Andrade, 2021).

## **2.8. Gestión de la calidad de los servicios educativos**

La calidad de los servicios educativos puede gestionarse según el concepto de calidad total, cuyos principios básicos son: organización basada en el cliente, gestión, enfoque de procesos, involucramiento de las personas, mejora continua, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relaciones

mutuamente beneficiosas con los proveedores, un enfoque de sistema de control. Este modelo nos permite argumentar que la calidad de los resultados es un producto de la función de proceso que produce los servicios educativos (Pino-Montoya & Castaño Gómez, 2019).

La base del liderazgo educativo es el liderazgo de la alta dirección, que involucra a toda la organización en el logro de las metas; participación y compromiso de los empleados para utilizar sus habilidades para lograr los objetivos establecidos; proceso de formación y formación docente; políticas de recursos y procedimientos para la realización de actividades (GALINDO-PERDOMO, 2021).

La calidad de la gestión educativa se puede definir como "la coordinación integral de los diversos elementos que componen la formación: la eficiencia con la que se logran servicios, bienes u objetivos de calidad a través de procesos eficientes a satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos y de los empleados de la organización que son responsables para su consecución" (Barajas Anaya & Orduz Ardila, 2019).

Para evaluar la calidad del servicio de la gestión educativa, los centros educativos no pueden limitarse a la evaluación de los aspectos que presta, sino que es especialmente importante la percepción que tienen los usuarios de los servicios. La satisfacción del estudiante y la familia determinará en gran medida la excelencia de la escuela (Huapaya Capcha, 2019).

## **2.9. Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)**

El ciclo PHVA comienza con la etapa de planear, luego la etapa de hacer lo planificado, posteriormente la etapa de verificar la ejecución, y finalmente

entrar a la etapa de actuar, para comparar y contrastar entre lo que se indicó que la institución iba a hacer y lo que realmente hizo con respecto a lo planeado en un inicio, de manera que se pueda establecer las acciones de mejora (Montesinos González, Vázquez Cid de León, Maya Espinoza, & Gracida Gracida, 2020).

### **Planear**

La etapa de planear en un sistema de gestión bajo las normas ISO, en esta se encuentra Definir el contexto de la organización teniendo en consideración las partes interesadas, es muy importante poder identificar las capacidades de la organización, ya que en a continuación se pueda definir la Política de Calidad y los objetivos de calidad, que se van buscar lograr durante la implementación del sistema de gestión o la mejora de un sistema de gestión en base a las normas ISO (Salas-Rueda, 2018).

Una vez definida la política y los objetivos de calidad, la organización necesita determinar los procesos necesarios que van a ayudar a lograr la consecución de los mismos.

Después de determinar los procesos necesarios se debe determinar la secuencia de los mismo; es decir, como estos van a interactuar entre sí, a fin de materializar la política y objetivos de calidad.

A continuación, se debe determinar los dueños o responsables de cada uno de los procesos y los objetivos que se van a lograr en cada uno de estos procesos, con la finalidad que nos ayuden a cumplir con la parte del sistema de gestión de la calidad que la organización intenta implementar (Quispe Condori & Delgado Fernández, 2010).

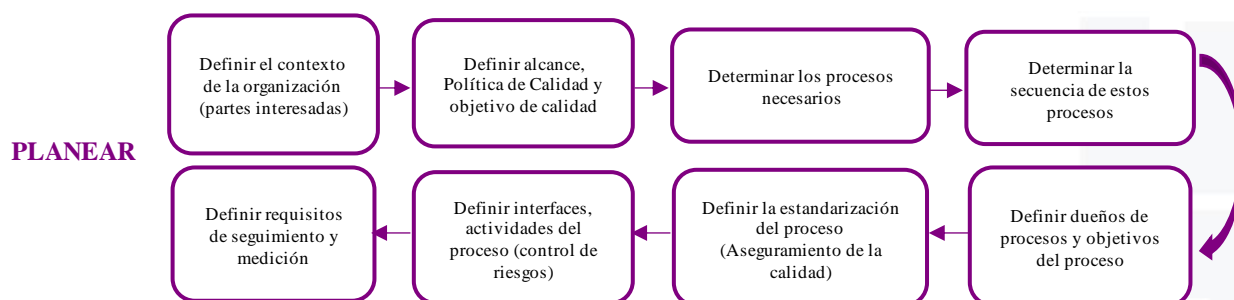
A continuación, se deben definir los estándares del proceso y entender a la estandarización como todos aquellos conjuntos de documentos que conforman la estructura documental del sistema de gestión de calidad, esta estandarización posteriormente servirá como apoyo en las actividades de aseguramiento de la calidad en el proceso y en la organización.

Seguidamente se deben definir las interfaces y las actividades del proceso, incluyendo el control de riesgo que se está estableciendo para asegurar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Finalmente, se deben definir los requisitos de seguimiento y medición de los procesos establecidos para construir, generar e interiorizar la política y objetivos de calidad que la organización intenta implementar (Mas, Meregildo, Torres, & Cruz, 2021).

De tal manera que se articulen con la misión y visión institucional.

**Figura 1**  
**Etapas Planear**



**Nota:** En esta etapa se pretende definir el contexto de la organización, determinando factores internos y externos, alcance, política y objetivo de calidad los procesos y su secuencia, para estandarizar los procesos.

## Hacer

Una vez de realizada toda la planeación, la organización debe implementar el proceso; para luego definir y asignar los recursos necesarios, considerando: la secuencia de los procesos, priorizando aquellos que son

necesarios, las actividades de estandarización, y las interfaces de las actividades del proceso como tal (Cabrera Vallejo, Uvidia Villa, & Villacres Cevallos, 2017).

Posteriormente, es necesario desarrollar y entregar los productos o servicios que está realizando la organización. Finalmente se llega a la generación de información para la toma de decisiones.

**Figura 2**  
**Etapa Hacer**



**Nota:** En esta etapa se pretende implementar los procesos y determinar los recursos que son necesarios para desarrollar y entregar los productos o servicios.

## Verificar

La etapa de verificar tiene las siguientes fases:

**Actividades de control de calidad.**- es donde se va a comparar si realmente se cumplen las actividades de aseguramiento de la calidad, de acuerdo a los procesos determinados, a la secuencia de los procesos y también a las interfaces identificadas en el proceso como tal (Lohr, 2015).

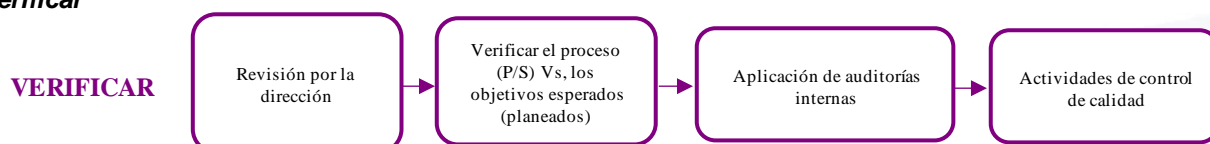
**Aplicación de auditorías internas.** - estas sirven de apoyo a las actividades de control de calidad, a través de las auditorías internas se revisará el “como” de todo el sistema de gestión de la organización, de manera que se verifique el cumplimiento de los criterios de la auditoría y por ende la organización estaría cumpliendo con los criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad que se intenta implementar.

**Verificar el proceso.** - luego que se tiene las auditorías internas y las actividades de control y de calidad; se verifica si realmente el proceso se está desarrollando en base a los objetivos esperados; se verifica si el producto o

servicio entregado al cliente está cumpliendo con lo acordado previamente con el cliente (Ramírez Ramírez, 2007).

**Revisión.** - finamente se tiene la revisión por la dirección, en donde por medio de la satisfacción del cliente, interno y externo, a través de auditorías internas, estados de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, a través de la red de ventas? y partes interesadas pertinentes, por medio de todos los requisitos que pide la norma, relacionado con la implementación de un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO (Benites Aliaga, Benites Aliag, Javez Valladares, & Ulloa Bocanegra, 2021) .

**Figura 3**  
**Verificar**



**Nota:** En esta etapa se pretende realizar la revisión por parte de la dirección, en la que se verificara el producto o servicio en relación a los objetivos que se han planeado.

## Actuar

**Mejora en el proceso.** - en esta se determina las actividades para mejorar el proceso con el cumplimiento de la política de calidad establecida en la organización (Moyano Hernández & Villamil Sandoval, 2021).

Finalmente se tiene la interacción nuevamente, y se comienza con la planeación donde vuelve a repetir, definiendo nuevamente el contexto para ver la política de calidad y que ajustes se le debe de realizar, desarrollando nuevamente todas las etapas y las fases (ORLANDO MONTES, SALAZAR-ACOSTA, & RUIZ-RAMOS, 2015).

**Figura 4**  
**Actuar**

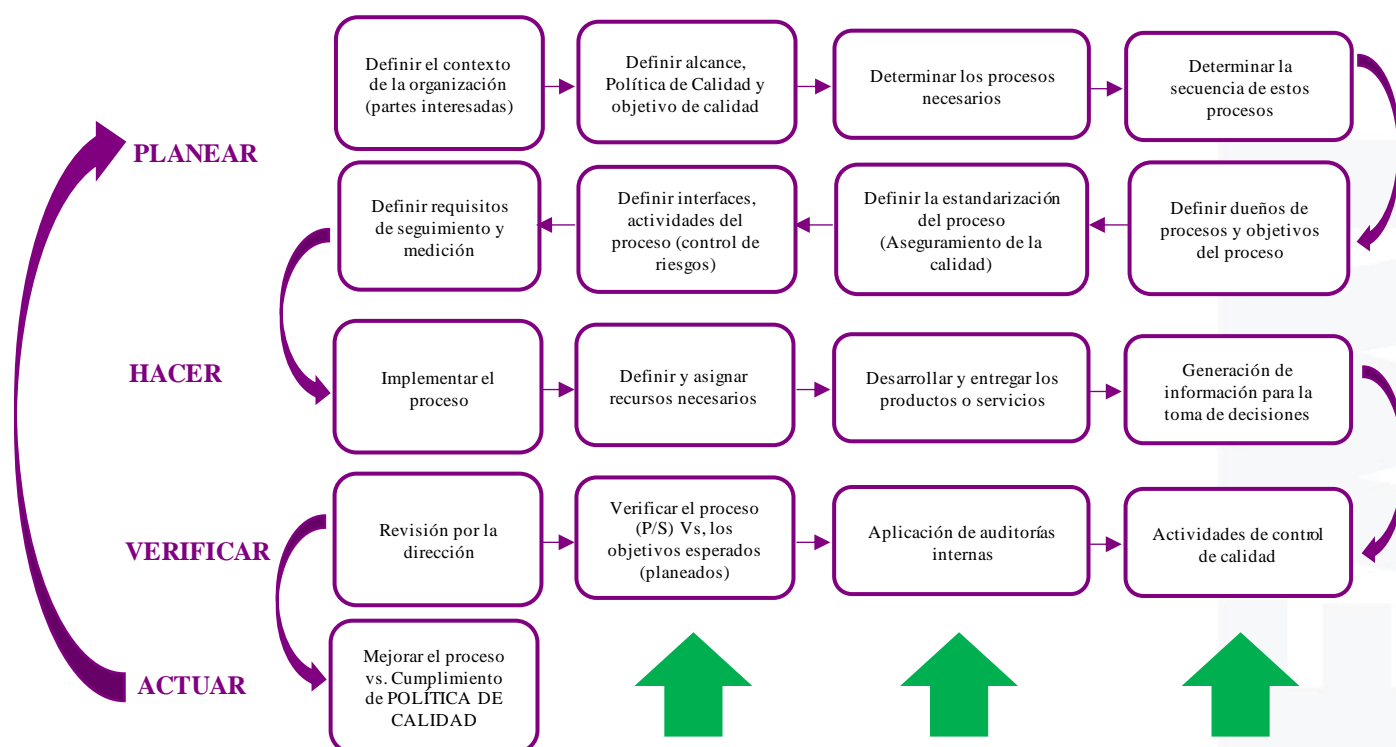
**ACTUAR**

Mejorar el proceso  
vs. Cumplimiento  
de POLÍTICA DE  
CALIDAD

**Nota:** En esta etapa se pretende mejorar los procesos, aplicando la mejora continua.

## Integración del ciclo PHVA en el Sistema de Gestión

**Figura 5**  
**Integración del ciclo PHVA en el Sistema de Gestión**



**Nota:** Se presenta la interrelación que existe entre cada una de las etapas que persigue la norma ISO 21001:2018 con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus requisitos para así obtener la satisfacción del cliente y la mejora continua con un pensamiento basado en el riesgo.

### 2.10. ISO 21001:2018

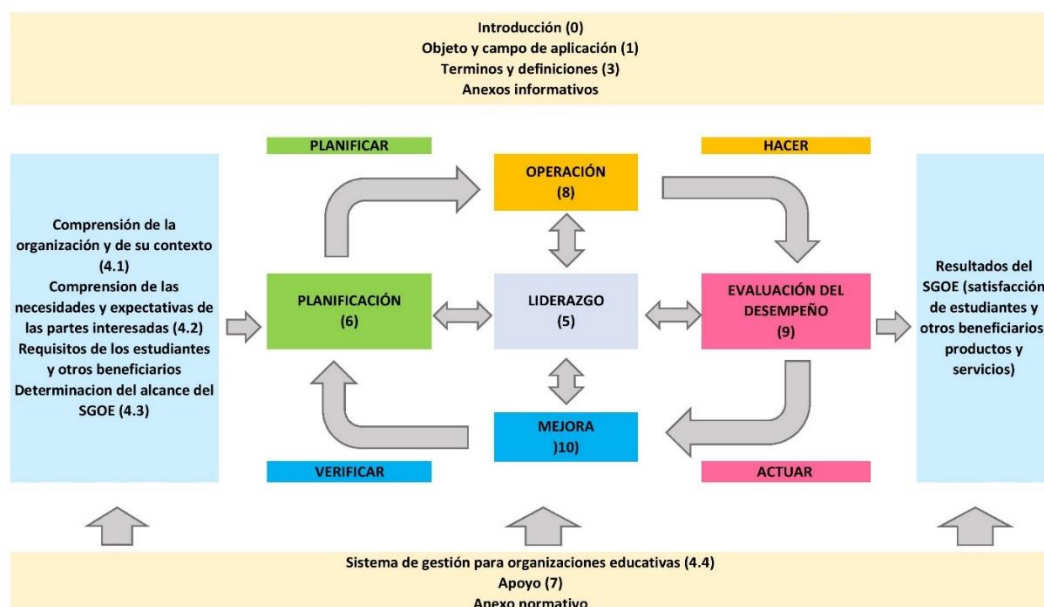
A lo largo de los años, las instituciones educativas se han visto favorecidas de los beneficios de la norma ISO 9001 al aplicar sus requisitos para mejorar la calidad de los servicios que brindan a sus clientes. Sin embargo, considerando la utilidad que puede brindar en ese momento, este estándar de calidad es universal y aplicable a todo tipo de organizaciones, por lo que estas instituciones

llevan varios años demandando un estándar de calidad en el mercado, especialmente las instituciones educativas. De ahí nació la norma ISO 21001:2018, que proporciona un marco de referencia específico para sistemas de gestión para organizaciones educativas (Ron Pérez & Rodríguez Baena, 2018).

La norma ISO 21001:2018, es una norma aplicable a organizaciones del área educativas o de formación, pudiendo ser estas: instituciones educativas desde el grado básico, medio superior o superior profesional o inclusive posgrados; así mismo para instituciones de capacitación o formación de personas; como parte del desarrollo de las competencias del personal de las organizaciones (de Souza, da Silva Santos, & de Melo, 2021).

### Estructura del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas

**Figura 6**  
**Representación de la estructura de la Norma ISO 21001 con el ciclo PHVA**



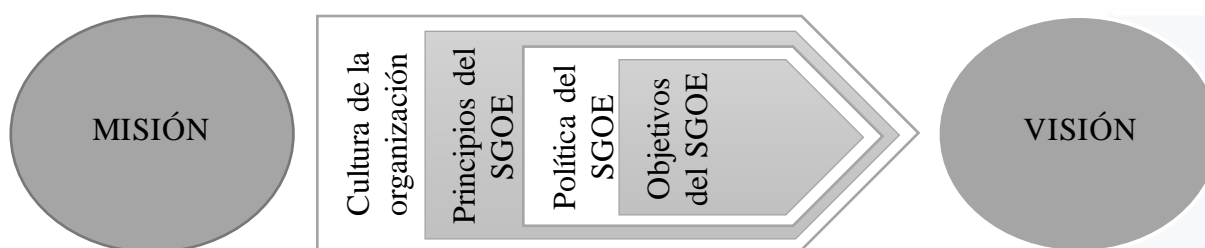
**Nota:** Se presenta de forma gráfica la interacción de cada uno de los apartados de la norma ISO 21001:2018 en relación al ciclo PHVA. Tomado de la Norma Internacional ISO 21001 Primera edición 2018-05, Traducción oficial (p 11)



### Estrategia del SGOE en relaciona a la misión y visión.

El SGOE (Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas), es un elemento que permite pasar de la misión a buscar la visión. Las organizaciones educativas deben contar con una misión establecida, se debe buscar cuál es su razón de ser, cuál es su finalidad sobre la cual estas están trabajando en su objetivo social buscando el desarrollo económico social en beneficio de los estudiantes, los padres de familia, los tutores (Álvaro-J , 2021).

**Figura 7**  
**Estrategia del SGOE en relación a la misión y la visión**



**Nota:** Se presenta la relación que existe entre la misión y visión como parte de las estrategias del SGOE, para alcanzar los objetivos planteados. Tomado de la Norma Internacional ISO 21001 Primera edición 2018-05, Traducción oficial (p 12)

A través de la implementación del SGOE, en la cual se debe tener claramente definidos los objetivos, la políticas, los principios y la cultura de la organización, los procesos; todo esto permite a las organizaciones alcanzar la visión, que es la finalidad o la forma en que las organizaciones se visualizan futuro con respecto a su funcionamiento, a su desempeño; buscando continuamente el elemento que les permite aportar a la sociedad un beneficio en particular que es proporcionar capacitación, formación y conocimientos necesarios para que las personas en los distintos ámbitos; en particular desde el nivel básico inicial, así como también las personas que se desarrollan en el ámbito profesional superior o de posgrado, estas logren alcanzar los objetivos

que se plantearon, dentro de sus requisitos, necesidades y expectativas (Guerra Bretaña, Ramos Azcuy, & Roque Gonzalez, 2020).

### **No conformidad y acción correctiva**

Resulta relevante considerar que en la actualidad las organizaciones no solamente requieren medir y evaluar, sino también corregir; siendo esto parte del sistema de gestión y en el caso es una organización educativa.

**La no Conformidad.** - Es aquel incumplimiento en un requisito del sistema de gestión o inclusive de la misma norma, también se puede tener incumplimientos en las necesidades y expectativas en los requisitos de los estudiantes y los beneficiarios, que serían parte las especificaciones o elementos de entrada del sistema de gestión educativa (Gómez, 2020).

Las **acciones correctivas.** - Son aquellas que ayudarán a resolver las no conformidades, investigando la causa raíz de este problema en que se haya previsto o que se haya identificado dentro de la organización (Quimi Franco, 2019).

La Norma ISO 21001:2018 indica que cuando ocurra cualquier no conformidad, la organización debe:

1. Reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable:
  - a) Tomar acciones para controlar y corregirla; esto significa que cuando la organización detecte la no conformidad, esta debe ser corregida en el menor tiempo posible y asegurar su control.
  - b) Hacer frente a las consecuencias.
2. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas raíz de la no conformidad, con el fin de que no se vuelva a ocurrir.

- a) Revisión de la no conformidad; para ellos se puede trabajar con lluvia de ideas, mesa de debate para generar ideas, analizar la causa de la no conformidad.
- b) Determinación de las causas de la no conformidad; para esto se puede trabajar con: las siete herramientas básicas de la calidad.
- c) Determinar si existen no conformidades similares o potenciales; esto es con la finalidad de agruparlas y comenzar con corrección y evitar que estas se vuelvan a presentar o que comiencen a ocurrir o presentarse dentro de la organización

Esto genera que se tenga que realizar cambio dentro de la organización por lo que se tendrá que

3. Implementar cualquier acción necesaria, que ayude a la organización a corregir las causas raíz que se generaron en el análisis.
4. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada, lo que significa que no solo se debe de implementar las acciones, se debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y que la no conformidad se no se va a volver a presentar
5. Hacer cambios al SGOE de ser necesario (López Osorio & Pérez Gaibor, 2020),

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe conservar la información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.

- b) Los resultados de cualquier acción correctiva

Para la organización no sirve de nada tomar acciones correctivas, si los resultados no cuentan con evidencias suficientes, dado que, en ese momento, la organización pierde la trazabilidad en la evaluación de la eficacia de cada una de las acciones tomadas (Wibisono, 2021).

## **2.11. Posibles beneficios de la implementación del sistema de gestión ISO**

### **21001**

En términos de cumplimiento, ISO 21001:2018 establece que los beneficios de implementar un sistema de gestión incluyen:

- a) Alinear mejor los objetivos y actividades con la política (incluidas la misión y la visión);
- b) Aumentar la responsabilidad social asegurando una educación inclusiva y de igual calidad para todos;
- c) Proporcionar un aprendizaje más personalizado y respuestas más eficaces para todos los alumnos, especialmente aquellos con necesidades educativas especiales, aprendizaje a distancia y oportunidades de aprendizaje permanente;
- d) Procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar y mejorar la eficacia y la eficiencia;
- e) La confiabilidad de la organización es mayor;
- f) Una metodología que permita a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas efectivas de gestión educativa;
- g) Cultura de mejora organizacional;

- h) Armonizar los niveles de educación regionales, nacionales, abiertos, propietarios y otros en un sistema de estándar internacional;
- i) Aumentar la participación de las partes interesadas;
- j) Estimular el conocimiento y la innovación.

## 2.12. Los principios de gestión de la norma ISO 21001:2018

Estos principios son la base de cómo se forma el diseño del sistema de gestión de la calidad educativa, así como su posterior implementación, la base del sistema, es decir, no tiene sentido tratar de aplicar diferentes cláusulas en la organización, ninguna de los cuales son considerados pilares.

Se han agregado cuatro principios a los siete principios de la norma ISO 9001:2015: enfoque en el cliente, liderazgo, compromiso con las personas, centralidad en los procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia, gestión de relaciones para un total de once principios. Los mismos principios que permitirán una mejor comprensión de cómo se desarrolló realmente sirven a la industria de la educación. Cada uno de ellos define los detalles en los que se basa el estándar y la base del sistema de gestión.

***Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios:*** este sistema de organización educativa está orientado a los estudiantes y otros beneficiarios; una norma dedicada a lo que constituye una organización educativa, busca reducir la complejidad de la gestión mediante la sistematización de los procesos involucrados. Todos los aspectos transversales del principio están diseñados para cumplir con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, por lo que, es importante monitorear su nivel de satisfacción y

garantizar que estos, tal como se define en el principio, puedan alcanzar su máximo potencial.

**Liderazgo Visionario:** El liderazgo debe alinearse con la visión estratégica de la organización y el sistema de gestión de calidad, con esta se busca que la dirección estratégica y la propuesta de valor de los Stakeholders sea eficaz y eficiente.

**Compromiso de las personas:** La norma exige que todas las personas que integran la organización educativa desarrollen conscientemente sus capacidades para consolidar la organización y aplicar con éxito el sistema de gestión de la calidad educativa, lo que influye en quienes se beneficiarán de ella.

**Enfoque en el proceso:** es la base del éxito de la organización y el sistema de gestión lo determina, la gestión de la organización se basa en los procesos, estos procesos están interconectados, un mismo proceso tiene entradas y salidas, las cuales deben estar bien evaluados para asegurar la calidad, porque cada parte de la gestión de este proceso debe estar coordinada para que no se desperdicien los recursos.

El enfoque de ISO 21001:2018 en el proceso merece especial atención porque es una parte fundamental del sistema de gestión de una organización educativa, donde "comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, ayuda a la organización a lograr los resultados previstos" (ISO, 2018), por lo que la importancia de este enfoque radica en permitir que el sistema se coordine mejor y proporcione un mayor rendimiento.

Para lograr una visión de cómo gestionar esta dinámica en un sistema de gestión, se debe tener claro que "un enfoque de procesos involucra la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones para alcanzar los

resultados esperados, en base a objetivos y planes estratégicos delineados de acuerdo con las políticas de la organización” (ISO, 2018).

**Mejora:** la mejora de este sistema de gestión es un principio destacable que hace hincapié en la búsqueda constante por mejorar los productos y servicios, que es la base para que las organizaciones se afirmen, dado que consolida el ciclo que hace posible el sistema de desempeño. De manera que se logre incrementar la capacidad del sistema para atender las necesidades del estudiantado y sus beneficiarios.

**Toma de decisiones basada en evidencia:** Las organizaciones siempre deben apoyarse en la evidencia generada por cada proceso que ayudará a avanzar hacia un mejor modelo, dado que por medio de esta se logra demostrar la importancia de decidir el curso de las acciones más conveniente. Con este enfoque se permitirá que la organización se transforme, ya que puede evaluarse adecuadamente.

**Gestión de Relaciones:** Para que el modelo presentado al público tenga éxito, es necesario comprender que la gestión de relaciones es una parte esencial del buen desempeño organizacional para que podamos relacionarnos adecuadamente con las partes interesadas. Por medio de esta actividad gestionada correctamente, se podrá lograr la fidelización de los clientes impulsada organizacionalmente, lo que significará beneficios para el sistema.

**Responsabilidad social:** La responsabilidad social debe ser un deber de toda organización integradora de la sociedad porque si sólo se mira el bienestar de la institución, se comportará como si no estuviera integrada a la sociedad que requiere compromiso. Será posible crear un ambiente más armonioso y justo

para todos los involucrados. Las organizaciones educativas tienen la obligación de actuar de manera socialmente responsable con el entorno.

**Accesibilidad y equidad:** Este principio debe existir en las organizaciones educativas porque brinda la oportunidad de ser inclusivos, y por medio de esto lograr integrar a los grupos marginados, en un mundo que no siempre es inclusivo. Las organizaciones educativas son capaces de contribuir a un mundo más justo y están preparadas para integrar las demandas de todos.

**Comportamiento ético en la educación:** Las organizaciones educativas tienen la oportunidad de implementar un comportamiento ético. Permiten formar a los alumnos para integrarlos en una sociedad que lo necesita. Esta es una oportunidad para que cualquier organización contribuya al desarrollo de la sociedad creando un entorno donde se promulguen los valores.

**Seguridad y protección de datos:** La consolidación del entorno de seguridad es un principio que no puede ser soslayado y que permitirá un mejor progreso en el desarrollo de las diversas relaciones que puedan darse en las instituciones educativas. Debe servir como un pilar fundamental para buscar condiciones para la gestión de riesgos y contingencias. Esto, así como el conocimiento de cómo gestionar una adecuada protección de datos, puede surgir en las organizaciones educativas (UNE, 2018).

### **2.13. Integración de sistemas y estructura de alto nivel**

La administración de sistemas de gestión separados en una organización puede causar dificultades en la normalización. La Asociación Española de Normalización ha explicado que para solucionar estas dificultades debe apoyarse en la integración del sistema que, como se mencionó anteriormente,



tiene como aliado a la “Estructura Suprema (SL). Estas son pautas publicadas por ISO para promover la consistencia en los sistemas de gestión. Por lo tanto, todas las normas de sistemas de gestión de hoy tendrán una estructura, terminología y texto común” (AENOR, 2018).

En la organización se pueden tener en cuenta varios criterios, tales como: seguridad, responsabilidad social, medio ambiente, calidad de la educación, etc. Sin embargo, cuando estos estándares se manejan de forma independiente en una organización multiestándar, su gestión se vuelve más compleja, por lo que la idea básica es integrar los estándares para reducir la complejidad. Una estructura de alto nivel nos ayuda en esta integración. ISO se ha introducido desde 2012 para integrar diferentes estándares en un sistema de gestión. El Anexo SL ha repetido estas cláusulas para facilitar el manejo en los casos en que una organización necesita integrar múltiples estándares ISO.

**Figura 8**  
**Estructura de la Norma ISO 21001:2018**



**Nota.** Tomado de UNAAT; <https://www.unaat.edu.pe/portal/index.php/noticias/1386-un-aat-inicia-el-diseno-e-implementacion-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad-con-los-estandares-iso-21001-2018>

A continuación, se encuentran las definiciones de los distintos apartados.

### **Contexto de la organización.**

**Cuestiones externas e internas.** El mismo marco se puede utilizar para identificar problemas externos e internos dentro de una organización. Por ejemplo, informes de análisis contextual con diferentes puntos de vista.

**Partes interesadas.** Adopte de un enfoque único para comprender y documentar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Por ejemplo, a través de encuestas, conferencias, grupos de consumidores e informes sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**El alcance del sistema integrado de gestión.** El alcance debe ser el mismo e incluir las actividades y centros de la organización. Esto se puede documentar en el manual completo del sistema de control.

**Sistema integrado de gestión.** Se deben establecer los procesos necesarios y su interacción. Los mapas se pueden crear cuando todos los procesos de la organización están integrados, incluidos los de calidad, medio ambiente y ambiente de trabajo.

### **Liderazgo.**

**Compromiso y liderazgo.** La alta dirección asume la responsabilidad y el liderazgo, y el sistema implementado asume la responsabilidad del sistema integrado.

**Política integrada.** Se debe desarrollar una política de gestión integral que incluya las responsabilidades específicas mínimas mencionadas en los estándares de referencia.

***Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.*** La alta dirección define y comunica los roles, responsabilidades y autoridades relacionadas para la operación del sistema implementado a través de archivos de trabajo, manuales funcionales, procedimientos e instructivos técnicos.

### **Planificación**

***Acciones para abordar riesgos y oportunidades.*** El mismo marco debe usarse para identificar riesgos y oportunidades relacionados con el entorno de la organización y definir contramedidas. Por ejemplo, análisis FODA con conclusiones y definiciones del plan estratégico.

***Objetivos y planificación para lograrlos.*** Es práctico crear un plan objetivo conjunto para la calidad, el medio ambiente y el entorno laboral.

### **Apoyo.**

***Recursos.*** La optimización de los recursos se logra mediante la integración de los procesos comerciales, ambientales, de salud y seguridad. Por ejemplo, en las áreas de producción se pueden producir o prestar servicios controlando el consumo de recursos y la generación de residuos, emisiones o aplicando las medidas de seguridad prescritas.

***Competencia.*** El trabajo de la organización debe definir los requisitos de competencia necesarios para el funcionamiento de un sistema integrado de gestión. El mismo marco debe usarse para identificar las actividades requeridas para adquirir capacidades, brindar oportunidades y evaluar la efectividad de estas actividades. Esto podría ser, por ejemplo, sus perfiles de trabajo que

incluyen requisitos de calidad, medio ambiente y ambiente de trabajo, así como educación conjunta.

**Toma de conciencia.** Las actividades publicitarias relacionadas con el sistema integrado de gestión se pueden combinar con una red de comunicación interna, concurso, etc.

**Comunicación.** Los canales que active la organización serán los mismos tanto para la comunicación interna como para la externa. Algunos métodos comunes incluyen reuniones cara a cara, correo electrónico, intranets, tableros de mensajes, buzones de sugerencias y sitios web para compartir información con terceros.

**Información documentada.** Las organizaciones tendrán un sistema de archivos único e integrado con archivos comunes para los tres estándares y archivos específicos requeridos por los procesos de la organización. Un manual completo del sistema (no requerido por la norma, pero muy útil), procedimientos generales para identificar riesgos y oportunidades, capacitación y concientización, comunicación, control de información documentada, auditorías internas, revisiones de gestión, desviaciones y acciones correctivas son ejemplos comunes de documentos. Por otro lado, ejemplos de documentos específicos son la identificación y evaluación de factores ambientales, riesgos laborales, identificación y evaluación de requisitos legales, satisfacción del cliente, determinación de requisitos de productos y servicios, etc.

### **Operación.**

**Planificación y control operacional.** Un desafío importante para las organizaciones es la integración de los controles operativos. Por ejemplo, los

anuncios sobre procesos contractuales, ventas o los beneficios de un producto o servicio pueden incluir información sobre el impacto potencial del producto en los clientes o usuarios y se deben de tener en cuenta las normas de seguridad. En el proceso de diseño se recomienda incluir los requisitos ambientales del producto o servicio diseñado, así como condiciones que reduzcan los riesgos de seguridad y salud de los empleados. Incluir en la contratación los requisitos ambientales para la compra de productos o servicios, así como los requisitos de seguridad relacionados. Y al producir o prestar servicios, considerar consumos, emisiones, residuos o emisiones y riesgos laborales específicos.

### **Evaluación.**

***Seguimiento, medición y evaluación.*** Estos son requisitos totalmente unificables para los que se puede utilizar un sistema de gestión integrado. Cuando por ej. se establecen indicadores de seguimiento de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, se pueden organizar reuniones periódicas para analizar la información, evaluar el progreso y tomar las medidas adecuadas.

***Auditoría interna.*** También es un proceso totalmente integrable. Los auditores y las auditorías pueden realizarse de forma conjunta, lo que da como resultado un informe de auditoría interna conjunto.

***Revisión por la dirección.*** Las organizaciones pueden realizar una revisión combinando los requisitos de los tres estándares de referencia a través de la gestión integrada, que forma un único registro o informe de revisión.

### **Mejora.**

**No conformidad y acciones correctivas.** El mismo sistema (procedimiento) para detectar desviaciones y determinar acciones correctivas se aplica a los tres sistemas. Este requisito está totalmente integrado. También puede crear un formato para registrar desviaciones y acciones correctivas.

**Mejora continua.** La mejora continua es uno de los principales resultados esperados de un sistema de gestión integrado.

## **CAPÍTULO III: Diseño metodológico**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Investigación exploratoria.**

La presente investigación es de tipo exploratoria, debido a que por medio de esta se realizará una aproximación a un tema que no ha sido investigado muy a fondo en instituciones de educación pública en la ciudad de Guayaquil, por eso a través de la recolección de los datos se podrá detectar patrones, con lo cual se intentará dar una explicación con sustento teórico y práctico que permitirá desarrollar una propuesta de mejora, logrando así el objetivo de esta investigación (Bernal Guerrero, 2014).

#### **Investigación descriptiva.**

En esta investigación se describirán y cuantificarán los datos relevantes que se presentan de la recolección de la información en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, así como las problemáticas que detectan sus usuarios que reciben el servicio en cuestión. También se puede conocer las herramientas a usar de forma medible para las variables tanto cualitativas como cuantitativas.

#### **Investigación documental.**

Durante este proceso de investigación se utilizaron diversas fuentes de información primaria y secundaria, entre ellas el ciclo de Deming, la mejora continua, los procesos de producción, que controlan y regulan todo lo relacionado con la mejora continua. Y en la información secundaria se utilizó para diversas publicaciones, libros y documentos digitales en Internet. Esta investigación dio como resultado el marco teórico al recopilar información de diversos autores sobre temas relacionados con la norma ISO 21001:2018 y su

aplicación en instituciones de educación, ya sean estas fiscales o particulares; primaria o secundaria.

#### **Investigación aplicada.**

La presente investigación es aplicada dado que tiene por objetivo resolver un problema o planteamiento específico, el cual es la baja calidad en los procesos educativos en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”; por lo tanto se puede decir que la problemática está establecida y es conocida, por lo que se trata de enfocarse en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación, lo cual es la mejora mediante la utilización de la norma ISO 21001:2018 y, con ello lograr aumentar el desarrollo cultural y científico.

#### **Investigación no experimental.**

La presente investigación es de tipo no experimental dado que esta se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos en los procesos educativos en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”; que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En esta se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

#### **Investigación cualitativa.**

El presente trabajo es de tipo cualitativa, debido a que los datos recolectados para poder medir la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio prestado por la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”; son basados en su apreciación.

#### **Investigación de campo.**



La presente investigación es de campo, dado que se tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos nativos, es decir en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” y de esta manera recopilar los datos. Siendo su característica esencial que este trabajo se lleva a cabo fuera de un laboratorio, es decir en el lugar de ocurrencia del fenómeno, siendo este la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”. La investigación de campo generalmente implica una combinación del método de observación de participante, entrevistas y análisis.

### **3.2. La población y la muestra**

El presente trabajo de investigación no presenta una muestra y población debido a que se trabaja con los requisitos establecidos por el estándar internacional de la norma ISO 21001:2018 con sus 10 apartados, tomando en consideración para efectos del presente desde el apartado 4 que es el contexto de la organización, hasta el 10 que es la mejora, a través de esta lista de chequeo se obtendrán los datos necesarios para su posterior evaluación.

### **3.3. Instrumentos y las técnicas.**

#### **Instrumentos**

- Check list

#### **Técnicas.**

Las técnicas utilizadas para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el estándar internacional de la norma ISO 21001:2018; es la observación directa de la documentación y visita técnica de auditoría interna en la institución.

### **3.4. Diagnóstico de la situación actual con respecto al cumplimiento de la norma ISO 21001:2018 de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” en la ciudad de Guayaquil – Ecuador**

El análisis incluyó una comparación del sistema de gestión existente de la institución educativa con los requisitos de la norma de calidad ISO 21001:2018. Este análisis se realizó punto por punto para saber en qué medida el sistema de gestión actual de la organización cumple con los requisitos de las normas internacionales, en definitiva, se analizó la planificación, organización y control de calidad de la organización.

Como se indicó anteriormente, se programó una reunión de trabajo con la rectora de la Unidad Educativa, sus conocimientos y habilidades salieron a la luz al analizar varios procesos. Durante el proceso de acompañamiento estuvo presente el docente responsable de cada proceso, quien respondió detalladamente cada una de las preguntas planteadas referente a su tema.

Sobre el proceso de la cadena de valor, se realizó una reunión con la vicerrectora, quien presentó ideas y criterios para cumplir con los requisitos de la norma. Finalmente, el responsable del proceso de estrategia explicó el proceso de la gestión.

Mediante la técnica de grupos focales con el rector y el docente a cargo, se pudo observar que conocen la norma ISO 21001:2018 y realizan una revisión y análisis punto por punto para determinar si se ha cumplido con cada punto de la norma en la Unidad de Educación Fiscal “José Mejía Lequerica”. Además, se contó con el apoyo de informantes calificados (generalmente propietarios de procesos) para poder validar y verificar la información suministrada por los grupos focales.

Se proporciona una matriz en la que cada sección del estándar 21001:2018 se divide en sus propias subsecciones. Esta matriz muestra el nivel de cumplimiento o cumplimiento parcial de la norma en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, también existirá un desfase si no se aplica el requisito.

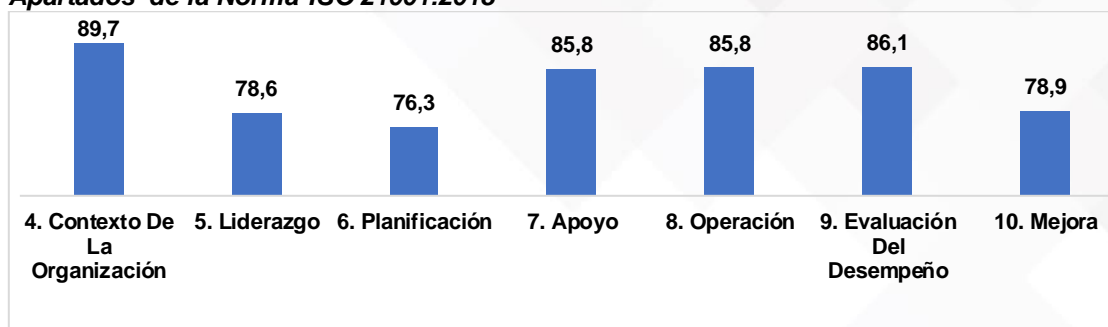
Los datos obtenidos se utilizarán para con ellos poder desarrollar recomendaciones que podrán ser aplicados en el sistema de gestión de la calidad de manera que la organización pueda lograr el cumplimiento de los diversos requisitos y con ello poder conseguir los beneficios resultantes.

A continuación, se presenta la información obtenida en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, bajo el análisis de la norma ISO 21001:2018.

**Tabla 4**  
**Norma ISO 21001:2018**

<b>Cumplimiento de la Norma ISO 21001:2018</b>	<b>83,0</b>
4. Contexto De La Organización	89,7
5. Liderazgo	78,6
6. Planificación	76,3
7. Apoyo	85,8
8. Operación	85,8
9. Evaluación Del Desempeño	86,1
10. Mejora	78,9

**Figura 9**  
**Apartados de la Norma ISO 21001:2018**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de forma general en los 6 apartados evaluados de la Norma ISO 21001:2018

De forma general se observa el grado de cumplimiento de cada uno de los apartados de la Norma ISO 21001:2018 por parte de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”; de manera general se puede decir que esta se encuentra bien, dado que, tiene un 83% de cumplimiento con la norma.

Se puede observar que solo 3 apartados están por debajo del promedio de la norma, que son: 6. Planificación, 5. Liderazgo, 10. Mejora, pero no por ello significa que están mal, si no que existe oportunidad de mejora para la Institución, dado que sus grados de cumplimiento con respecto a la norma están por encima del 75%.

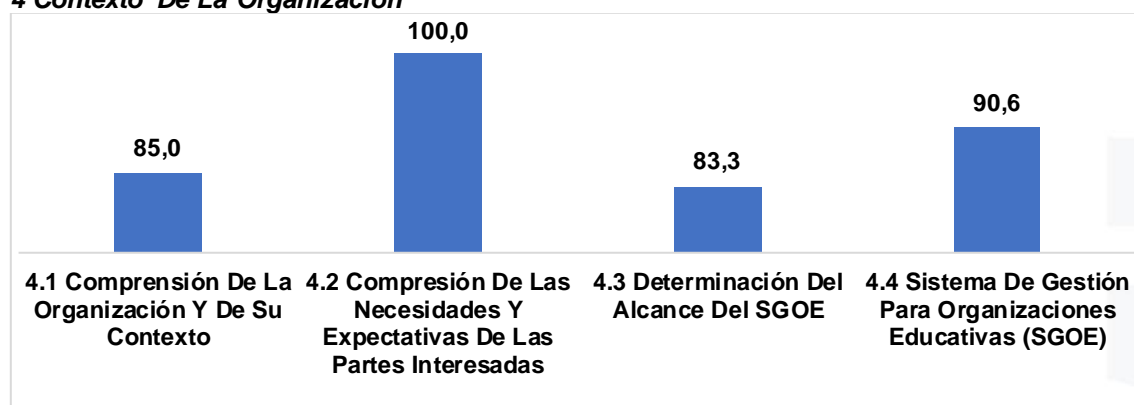
En forma general se puede indicar que los puntos positivos a resaltar en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” con respecto a la norma es que: al ser una institución fiscal esta todos los años tiene que reportar ante su ente regulador todos los hallazgos o situaciones presentada, así como informes de desempeño de gestión, lo que conlleva a que todos los docentes de alguna manera estén involucrados en el proceso de mejora. Por otra parte, tiene cierto efecto adverso al ser una institución fiscal, ya que esta depende de los recursos que sean asignados por el Estado en el lapso de tiempo que este se los asigne, por lo que, en ocasiones estos no llegan en el momento que se los necesita y las

autoridades de la institución se ven obligados a la autogestión, lo que de alguna manera incide de forma negativa en la motivación de las autoridades y docentes.

A continuación, se presenta un análisis más detallado de los hallazgos significativos encontrado en cada uno de los apartados evaluados de la Norma ISO 21001:2018.

#### 4. Contexto De La Organización

**Figura 10**  
**4 Contexto De La Organización**



**Nota:** Se presentan la evaluación obtenida de forma porcentual del apartado 4 de la norma, en la que se determina el contexto de la organización.

Se puede indicar que se debe mejorar la comprensión de la organización y su contexto, para ello se necesita utilizar métodos que contribuyan a una mejor comprensión de lo que ocurre en el entorno que conforma la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

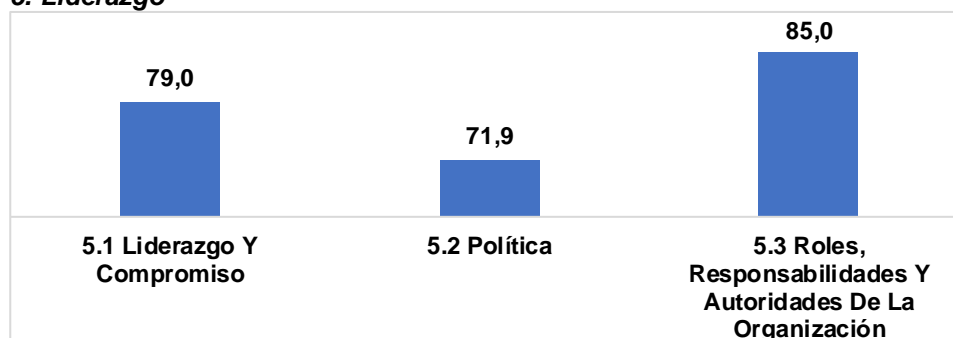
Existe un alto grado de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas como son: alumnos, padres, personal, comunidades locales, autoridades reguladoras y supervisoras, etc. Es claro que estos siempre deben ser identificados y bien atendidos, dado que de lo contrario se puede crear un riesgo para la institución cuando no se conocen o no se cumplen sus expectativas, por lo tanto, este tema siempre debe ser abordado a fondo por la institución.

Los procesos organizacionales están altamente actualizados, formalizados y controlados según lo dicta la norma, aunque siempre se presenta el inconveniente de la falta de recurso económico, dado que, la institución es pública y la parte financiera depende de las asignaciones de recursos por parte del Estado.

Se debe de trabajar en especial para analizar el sistema de gestión, por lo que la gerencia no está de acuerdo con el sistema y existe una oportunidad para mejorarlo.

## 5. Liderazgo

**Figura 11**  
**5. Liderazgo**



*Nota: Se presenta la evaluación obtenida de forma porcentual del apartado 5 de la norma, que corresponde al liderazgo.*

Este capítulo de la norma resulta ser esencial y sus requerimientos para el liderazgo, se asienta la estrategia de la institución, donde el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión es primordial para mostrar su involucramiento con el mismo.

Se registró que es necesario detallar en un cronograma cuándo se deben rendir cuentas a la dirección de la organización, y quienes serán las personas que llevarán este procedimiento de gestión de la calidad de la organización.

Se encontró que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” cuenta con un sistema de documentación donde se muestra el control en la

organización. Se pudo observar que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” cuenta con políticas de calidad, objetivos de la calidad, pero se debe trabajar en mapas de procesos, indicadores de gestión para los diferentes procesos que lo requieren.

Uno de los enfoques de la norma es la orientación al estudiante, y se evidenció que la cláusula 5.1.2 es una de las que mejor está siendo atendida. El enfoque al estudiante y otros beneficiarios es claramente la razón de ser de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”; sin embargo, se requiere trabajar más en el tratamiento de los riesgos y las oportunidades que puedan incidir en la conformidad de los productos o servicios, de los estudiantes y de los otros beneficiarios.

Los roles, responsabilidades y autoridades de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentran bien definidas, no obstante, no todas están documentadas. Se observa que las responsabilidades se van ajustando continuamente con respecto a las necesidades de la organización; como parte de la mejora continua.

## 6. Planificación

**Figura 12**  
**6. Planificación**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de la evaluación en forma porcentual del apartado 6 de la norma, que corresponde a la planificación.

En el apartado 6.1 de la norma, acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se observó que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” no requiere mayor esfuerzo, pero esta debe de trabajar en el desarrollo por escrito de planes de contingencias, elaboración de algunos indicadores de gestión, así como propuestas de algunos planes de capacitación continua para su personal en ciertos temas en particular. De forma general, se puede decir que la Unidad Educativa cuenta con un sistema de gestión preparado para las eventualidades que puedan surgir.

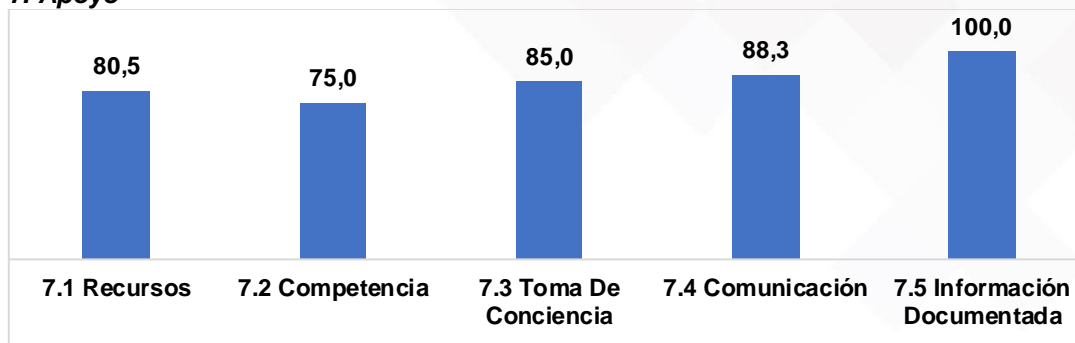
En cuanto al punto 6.2 objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos, es la que resulto con menor calificación en este parte. Se pudo evidenciar: falta de seguimiento periódico, falta de algunos indicadores, falta de orden en el almacenamiento de la información. Este apartado necesita mejorarse puesto que de esta manera la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” estará consciente y preparada para lo que pueda venir o surgir. Esta planificación se convertirá en un gran plus para la institución, dado que, el mismo sistema de gestión tiene que estar planificado para poder ser implementado.

En el punto 6.3 planificación de los cambios, se pudo evidenciar que la Unidad educativa se encuentra muy bien, pero puede mejorar, dado que existen pequeñas observaciones como: falta de visión a futuro, falta de recurso económico debido a que es una institución educativa del estado y por lo tanto la asignación de recursos depende de la disponibilidad por parte del estado.



## 7. Apoyo

**Figura 13**  
**7. Apoyo**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de la evaluación en forma porcentual del apartado 7 de la norma, que corresponde a apoyo.

En el apartado 7.1 recursos, se pudo evidenciar de forma general que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: falta seguimiento a la opinión de los padres de familia, falta de elementos didácticos y lúdicos para estudiantes con necesidades especiales, el personal es seleccionado por el estado y no por la Unidad Educativa, falta de internet, falta de sala de lectura.

Finalmente se puede decir que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” cuenta con las facilidades y estas se encuentran bien mantenidas y corresponden a una planificación; por ende, se puede señalar que cumplen con los requerimientos para el bienestar de los estudiantes y otros beneficiarios.

En el apartado 7.2 competencia, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: falta de indicadores de gestión, se debe mejorar los registros, falta de capacitación a los docentes en los distintos tipos de necesidades especiales que puedan tener los alumnos, se debe desarrollar cursos de capacitación con la finalidad que los docentes y los colaboradores mejoren sus competencias.

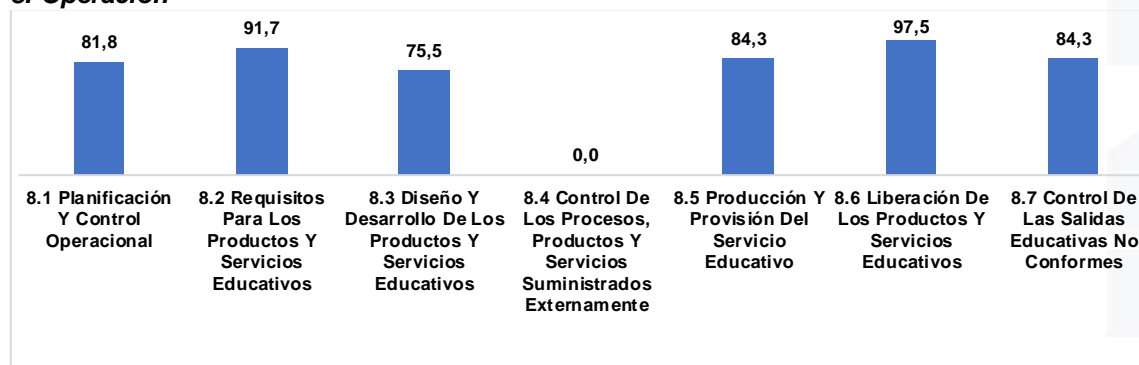
En el apartado 7.3 toma de conciencia, se pudo evidenciar que de forma general la unidad educativa se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: falta de conciencia del personal respecto a la política de la unidad educativa.

En el apartado 7.4 comunicación, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: se debe mejorar el canal de comunicación interno, tienen que trabajar en la mejora de la comunicación con los padres de familia, mejorar la retroalimentación entre los estudiantes y las partes interesadas. Se debe tener presente que una muy buena comunicación resulta vital en una institución educativa, dado que, de esta manera los representantes de los alumnos estarán al tanto de la evolución educativa de sus representados, de manera que estos puedan tomar la acción correctiva que mejor consideren para que el alumno termine el curso de mejor manera.

En el apartado 7.5 información documentada, se pudo evidenciar que la institución cumple con todos los requisitos de este apartado.

## 8. Operación

**Figura 14**  
**8. Operación**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de la evaluación en forma porcentual del apartado 8 de la norma, que corresponde a la operación.

En el apartado 8.1 planificación y control operacional, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque se evidenció ciertas observaciones tales como: poca determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos; la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” debe mejorar el control de los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda; deben de mejorar el reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa, se recomienda trabajar en facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes a cumplir con su potencial optimo.

En el apartado 8.2 requisitos para los productos y servicios educativos, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: trabajar en los resultantes del análisis de las necesidades que se realizan para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios en particular de aquellos con necesidades especiales.

En el apartado 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos; deben mejorar la determinación de los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar, se requiere mejorar las revisiones para evaluar la

capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para poder cumplir con los requisitos; trabajar en la mejora de la identificación o referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según correspondan) y a los criterios de aceptación; mejorar la identificación, revisión y control de los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de manera que se pueda asegurar que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados.

En el apartado 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se pudo evidenciar que este apartado no aplica a la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, dado que, al ser una institución fiscal no existen proveedores, ya que todos los recursos son proporcionados por el estado.

En el apartado 8.5 producción y provisión del servicio educativo, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de procesos; mejorar la designación de personas competentes; mejorar el proceso de admisión de educandos de manera que este esté a disposición del público; mejorar los procesos que ayuden a facilitar el aprendizaje, mejorar la trazabilidad de las calificaciones de manera que se pueda identificar la conexión objetiva entre el trabajo presentado por el estudiante y la calificación asignada; mejorar el uso de estrategias diferenciadas dentro del salón de clase; mejorar la identificación y trazabilidad respecto a la trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan de manera que permita saber cómo le ha ido al alumno después de haber terminado sus estudios en la Unidad Educativa Fiscal “José

Mejía Lequerica”, se debe mejorar en la identificación, verificación, protección y salvaguarda de la propiedad suministrada dado que al ser una entidad estatal los recursos son inventariados y su reposición no es de forma ágil y oportuna;

En el apartado 8.6 liberación de los productos y servicios educativos, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar la trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación de productos y servicios al cliente de forma tal que se eviten posteriores reclamos.

En el apartado 8.7 control de las salidas educativas no conformes, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar la conservación de la información documentada de forma tal que se describa cualquier salida no conforme o identificar la autoridad que recibe la acción respecto a la no conformidad; mejorar la separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios; mejorar la toma de las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos que brinda la Unidad Educativa.

## 9. Evaluación Del Desempeño

**Figura 15**

**9. Evaluación Del Desempeño**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de la evaluación en forma porcentual del apartado 9 de la norma, que corresponde a la evaluación del desempeño.

En el apartado 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar el seguimiento a los objetivos de forma periódica; mejorar el registro de quejas de las partes interesadas; mejorar el registro de seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas; mejorar la comunicación entre la Unidad Educativa y las partes interesadas; mejorar la retroalimentación de los egresados de la Unidad Educativa; mejorar los instrumentos de medición y evaluación; mejorar la objetividad de los evaluadores; mejorar el análisis de los resultados de la evaluaciones, mejorar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

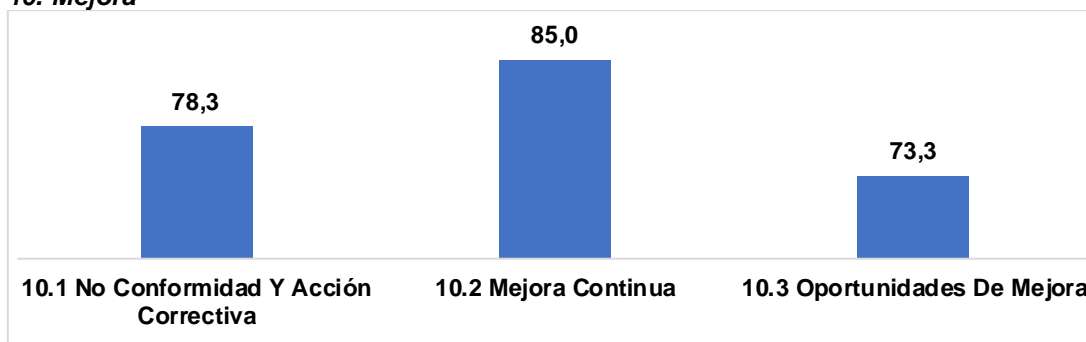
En el apartado 9.2 auditorías internas, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar la selección y capacitación del personal que se va a encargar de realizar las auditorías internas; mejorar la asignación de presupuesto para la mejora continua; mejorar la

planificación de las auditorías internas a intervalos planificados y prudentes; mejorar la definición de los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría.

En el apartado 9.3 revisión por la dirección, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar el desarrollo de indicadores según el caso; mejorar la retroalimentación de la información resultante de la auditoría; mejorar la satisfacción de las partes interesadas en base a la retroalimentación de las auditorías.

## 10. Mejora

**Figura 16**  
**10. Mejora**



**Nota:** Se presentan los resultados obtenidos de la evaluación en forma porcentual del apartado 10 de la norma, que corresponde a la mejora.

En el apartado 10.1 no conformidad y acción correctiva, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar los tiempos de respuesta ante las no conformidades, mejorar el uso de herramientas de calidad que les permita analizar los distintos problemas y encontrar su causa raíz; mejorar la asignación de recursos económicos de manera que se pueda lograr la mejora; mejorar el seguimiento que se realiza a las no conformidades y sus respectivas acciones correctivas; mejorar su base de

datos de manera que se pueda llevar registros de las no conformidades y las acciones correctivas lográndose así poder analizar periódicamente y evitar que vuelva a surgir la no conformidad.

En el apartado 10.2 mejora continua, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar en el desarrollo de indicadores de gestión que permitan a la Unidad Educativa realizar una correcta medición y posterior análisis

En el apartado 10.3 oportunidades de mejora, se pudo evidenciar que de forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se encuentra bien, aunque tienen ciertas observaciones tales como: mejorar el uso de herramientas de calidad que les permita identificar, analizar y encontrar la causa raíz de los distintos problemas que le afectan a la Unidad Educativa, existe falta de claridad en poder corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; deben poder trabajar con las partes interesadas en una posible autogestión para mejorar los recursos económicos de la Unidad Educativa y de esa forma poder implementar la mejora en la institución.



## **CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados**

### **4.1 Antecedentes**

En esta sección se presenta una propuesta del sistema de gestión para la calidad educativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, que tiene como base el diagnóstico de la situación actual con respecto al cumplimiento de la norma ISO 21001:2018 que integra la ISO 9001:2015 (UNE, 2018), (ISO, 2018).

La propuesta tiene en cuenta el enfoque de la gestión de calidad total propuesto anteriormente, con la finalidad de poder establecer un sistema de gestión de calidad dentro de la Unidad Educativa que permita el registro de procesos y resultados. En este enfoque encajan perfectamente la norma ISO 21001:2018, que pretende abarcar todas las actividades encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de los servicios educativos en favor de los estudiantes y todos los beneficiarios. el diseño presentado (ISO, 2018).

Los estándares de esta norma se ordenarán junto con el ciclo PHVA y se vincularán a los requisitos pertinentes para cada una de sus fases. Luego, dependiendo del nivel de cumplimiento, se ofrecerán las herramientas necesarias para lograr el estándar requerido por la norma, lo que asegurará la implementación de la teoría en la práctica.

### **4.2 Contexto de la organización**

Es importante comprender la organización y su contexto, en esta se determinan los factores internos y externos que afectan el propósito, las metas, la dirección estratégica y la sostenibilidad de la organización. Las organizaciones

educativas que se enfocan en los procesos de enseñanza y aprendizaje necesitan comprender el entorno para identificar los factores que influyen en la capacidad de lograr sus objetivos, ya sean factores internos como valores, cultura, principios, políticas, conocimientos, etc. o factores externos como entorno legal, tecnológico, social, cultural y económico (UNE, 2018). En el contexto de las organizaciones educativas, definen e influyen en su gestión. La Tabla 3 muestra algunos factores internos y externos relacionados con la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

**Tabla 5**  
**Factores internos y externos de la Unidad Educativa**

Factores Externos	Factores Internos
Ubicación geográfica	Infraestructura y equipamiento
Normas y leyes educativas	Presupuesto
Características culturales y económicas de los padres de familia	Comportamiento del alumnado
Disponibilidad de conectividad tecnológica	Nivel de capacitación docente

**Nota:** Se presentan alguno de los factores internos y externos de la Unidad Educativa “José Mejía Lequerica”

Cada organización educativa, teniendo en cuenta su tamaño y madurez organizacional, según corresponda. En este caso, primero hay que entender su contexto, es decir, definir los factores internos y factores externos que afectan su propósito, dirección estratégica y responsabilidad social. Una de las herramientas que se pueden utilizar para definirlos es un análisis FODA

A continuación, se muestra un ejemplo de un DAFO aplicado a la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

### **FODA de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.**

#### **Fortalezas**

- Educación gratuita.

- Integración de valores civiles.
- Docentes demuestran actitudes que evidencian la práctica de valores.
- Predisposición del personal docente y administrativo para mantener buenas relaciones con los Padres de Familia.
- Padres de familia predispuestos a conformar el Comité Central de Padres de Familia y los Comités de Aula.

### **Oportunidades**

- Proceso de cambio estructural (modelo paradigmático)
- Mantenimiento de buenas relaciones con los Municipios, Gobernación, las parroquias, ONG's, Ministerio de Salud, etc.
- Existen instituciones públicas y privadas en la comunidad circundante que pueden contribuir en beneficio del Colegio.
- Conocimiento de sus derechos por parte de los niños y adolescentes maltratados.

### **Debilidades**

- Varios docentes no elaboran materiales educativos.
- En ocasiones no existen las condiciones adecuadas para darle uso y aplicar el material educativo existente.
- Docentes desmotivados en participar en las diversas comisiones de gestión.
- Recursos financieros insuficientes para cubrir las necesidades de la institución educativa.
- Mantenimiento permanente de la infraestructura y del mobiliario escolar de la Unidad Educativa.

- Limitado tiempo para llevar a cabo la capacitación y actualización docente.
- Falta de medición de resultados de los programas educativo para la toma de acciones pertinentes.

### **Amenazas**

- Limitado tiempo y disposición para brindar ayuda y apoyo a la Unidad Educativa por parte de los Municipios, Gobernación, las parroquias, ONG's, Ministerio de Salud, etc.
- Propagación de epidemias y enfermedades que repercuten negativamente en el rendimiento académico de los estudiantes.
- Inseguridad zonal (problema de seguridad en la zona)
- Deserción estudiantil por situación económica de los padres.
- Servicio de internet ineficiente.
- Miembros de la comunidad con conductas inadecuadas.

### **Estrategias**


- Crear lugares recreativos para los estudiantes con la finalidad de desarrollar la concientización de la importancia de los valores en la sociedad.
- Desarrollo de material de apoyo que ayude a desarrollar competencias y destrezas en los estudiantes de manera que se pueda reforzar los conocimientos adquiridos.
- Desarrollo de la página web de la Unidad Educativa, como lugar de consulta y recreación de la ciudadanía.
- Buscar apoyo pedagógico para los diferentes grupos de formador de formadores.

Desarrollo de indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento a la mejora en la Unidad Educativa.

#### **4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Para comprender y entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el contexto de las organizaciones educativas, se debe entender como partes interesadas relevantes a “aquellas personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por las decisiones o acciones pertinentes” (UNE, 2018); algunas de ellas pueden ser primero los estudiantes y padres, pero también a los docentes, administradores, etc., estas crean riesgos y oportunidades para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estas clasificaciones están definidas en el Anexo C de la norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018). Una herramienta que se puede utilizar para la implementación de este requisito es la elaboración de la matriz de partes interesadas asociadas a sus necesidades y expectativas. Se recomienda revisarla y evaluarla cada año de manera que se puedan actualizar los cambios en el contexto. A continuación, se presenta un ejemplo de Matriz de partes interesadas aplicado a la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

**Tabla 6**  
**Matriz de partes interesadas**

	<b>Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”</b>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>			Paginas	
		<b>NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS Y COMO DA RESPUESTA EL COLEGIO</b>			Versión	
					Fecha	06/10/2022
Partes Interesadas	Requisitos					
	Necesidades	Expectativas	Respuesta del colegio			
<b>Estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Graduarse con las competencias necesarias para continuar su formación académica superior</li> <li>➤ Una educación de calidad, que incluya especialización disciplinar de vanguardia y formación integral.</li> <li>➤ Un ambiente armónico, fraternal y con servicios de apoyo al aprendizaje modernos, suficientes y eficientes.</li> <li>➤ Los estudiantes de nuevo ingreso, esperan un acompañamiento inicial para familiarizarse con el ámbito educativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar las competencias del perfil de egreso.</li> <li>➤ Trabajar para lograr el reconocimiento de calidad de los programas educativos, que incluye la infraestructura, los servicios de aprendizaje y la formación integral.</li> <li>➤ Trabajar en la especialización y desarrollo de la planta docente.</li> <li>➤ Programas de acompañamiento a la trayectoria y tutoría de egreso.</li> <li>➤ Programas de tutorías al ingreso a la Unidad Educativa.</li> <li>➤ Bienvenida por parte de la Unidad educativa o departamento académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acompañamiento a la trayectoria del estudiante.</li> <li>➤ Autoevaluaciones de PE que recogen la voz del estudiante.</li> <li>➤ Evaluación sobre el desempeño docente con frecuencia semestral.</li> <li>➤ Programa artístico, deportivo y de sociedades de alumnos de apoyo a la formación integral.</li> <li>➤ Programa de tutoría de ingreso.</li> <li>➤ Inducciones a los servicios de apoyo al aprendizaje (biblioteca, áreas deportivas y culturales, laboratorios, centros de cómputo)</li> </ul>			

<b>Docentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transmitir conocimiento y experiencias para cumplir con los objetivos de aprendizaje.</li> <li>➤ Una institución que ofrezca la oportunidad de desarrollo profesional en el ámbito de la docencia, investigación y vinculación, para trascender académicamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar con capacitaciones de actualización.</li> <li>➤ Asignación de contratos definitivos.</li> <li>➤ Programa de estímulos y carrera docente.</li> <li>➤ Becas para postgrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de fortalecimiento de la planta docente.</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción laboral.</li> </ul>
<b>Personal administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar con un buen ambiente laboral de trabajo</li> <li>➤ Condiciones de trabajo y desarrollo profesional/personal adecuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer línea de carrera</li> <li>➤ Se ofrecen prestaciones competitivas para el personal por contrato indefinido.</li> <li>➤ Existe un programa completo de capacitación, disponible para el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar una ruta metodológica que permita mejorar el clima laboral, de la cual se desprendan acciones que fortalecen las relaciones</li> </ul>
<b>Padres de familia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formar a sus hijos con una educación de calidad</li> <li>➤ Excelencia educativa por parte del colegio.</li> <li>➤ Procesos de formación y acompañamiento</li> <li>➤ Capacidad del maestro.</li> <li>➤ Que conozcan a su hijo.</li> <li>➤ Que el aprendizaje sea eficiente.</li> <li>➤ Que pueda desarrollar sus habilidades.</li> <li>➤ Que los alumnos descubran sus falencias.</li> <li>➤ Que le ayuden a evidenciarlas y superarlas</li> <li>➤ Que lo respeten.</li> <li>➤ Que haya trabajos y tareas acordes con el grado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que sus hijos cuenten con una base adecuada para la educación superior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados evidenciados.</li> <li>➤ Atención a los alumnos y padres.</li> <li>➤ Competentes</li> <li>➤ Educación altamente personalizada.</li> <li>➤ Aprendizaje efectivo, investigación, innovación.</li> <li>➤ Evaluación por competencias.</li> <li>➤ Informes sobre competencias.</li> <li>➤ Oportunidades extraordinarias de alcance de competencias.</li> <li>➤ Trato digno.</li> <li>➤ Evaluación de elementos complementarios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que haya ausencia de improvisación por parte del docente</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Directriz sobre el método, planeaciones y evaluaciones estandarizadas.</li> <li>➤ Evaluaciones estandarizadas.</li> <li>➤ Asignatura de orientación vocacional</li> </ul>
<b>Universidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Graduados con las competencias logradas para llevar con éxito una carrera universitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que los estudiantes tengan un buen rendimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización de conocimiento en base a los requerimientos mínimos de las universidades.</li> </ul>
<b>El estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Logros y avances con apego irrestricto a la normatividad institucional.</li> <li>➤ Cumplimiento de los indicadores que se derivan del Sistema de Programación, Presupuestación y Seguimiento del Estado</li> <li>➤ Cumplimiento de los estándares definidos en los marcos de referencia y el establecimiento de planes de mejora</li> <li>➤ Información, datos y evidencias de todas las actividades realizadas referente a la implementación de todas las políticas, lineamientos, directrices públicas nacionales dirigidas al servicio de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación de informes anual del Rector</li> <li>➤ Acciones conjuntas con las áreas de la Institución que proveen la información para el cálculo de los indicadores.</li> <li>➤ Se tiene un registro de las recomendaciones que emiten los organismos de evaluación y se da seguimiento a las mismas.</li> <li>➤ Trazabilidad en la Información confiable y oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes anuales de resultados y logros de la gestión institucional</li> <li>➤ Reuniones de trabajo participa activamente en los proyectos conjuntos con otras Unidades Educativas Fiscales coordinados por el Estado</li> <li>➤ Procedimiento en el SGC de la unidad Educativa para administrar la interacción con los organismos evaluadores.</li> <li>➤ Suministrar información y evidencias con las características requeridas por parte de los Entes Nacionales</li> </ul>



#### **4.4 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)**

El Sistema de Gestión para Organización Educativa es una herramienta que permite la creación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos estratégicos, operativos o de misión y los procesos de apoyo/soporte que componen la Organización Educativa. Según la norma ISO 21001:2018, se entiende por proceso un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan y transforman entradas en salidas (ISO, 2018). Como se establece la Norma, estos procesos “pueden definirse, medirse y mejorarse, e interactuar para entregar resultados que cumplan con los objetivos de la organización” (UNE, 2018).

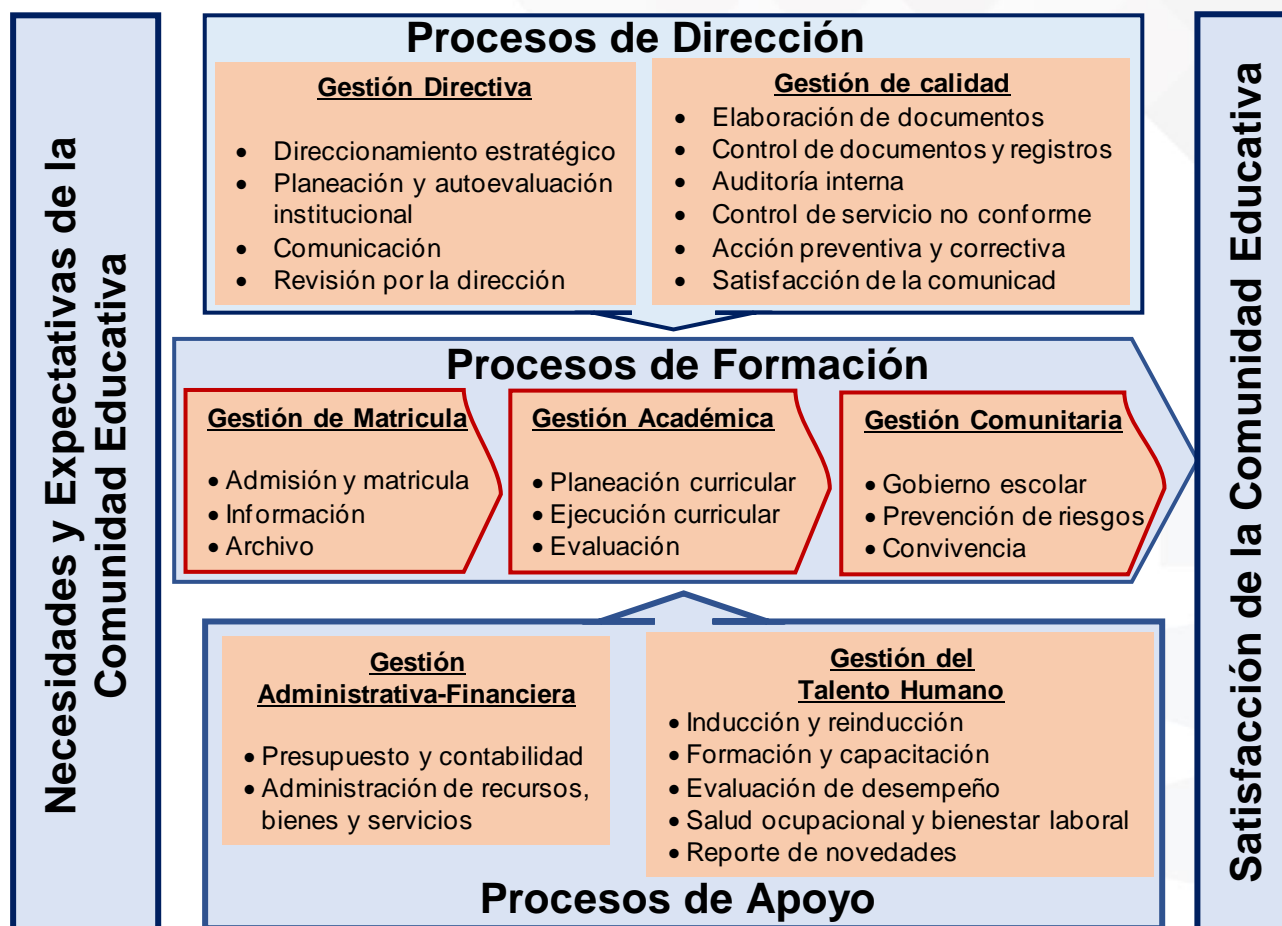
Estos procesos representan insumos, recursos o insumos que, al agregar valor, se transforman en productos que ayudan a satisfacer a los interesados, satisfacer sus necesidades y expectativas y mejorar los procesos de los sistemas que contienen.

La puesta en marcha del SGOE se realiza por medio de un mapa de proceso, el cual resulta en una técnica o herramienta que se sirve para identificar los procesos, de manera que se identifique el flujo de valores que se encuentran en ellos o no.

Por medio de la identificación correcta de los procesos y el valor que poseen, se puede aportar con una visión sistémica de la organización.

A continuación, se presenta una propuesta de mapa de procesos de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

## Mapa de Procesos



#### 4.5 Indicadores de gestión

*Cláusula Relevante: (7.1.5):* Todo lo que se mide es controlable y lo controlable se gestiona; en el apartado 7.1.5 se establece que la organización debe identificar y gestionar las causas, proporcionando los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados mediante el seguimiento o verificación de la medición para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios (ISO, 2018).

Tablero de indicadores clave de desempeño (KPI): Los KPI miden el nivel de rendimiento de un proceso determinado, centrándose en el "cómo" e indican la eficacia del proceso para alcanzar los objetivos establecidos.

Los indicadores de gestión son métricas que se utilizan para cuantificar los objetivos que reflejan el desempeño de una organización y, a menudo, se incluyen en sus planes estratégicos.

Los indicadores de gestión son "herramientas de comunicación"; permiten a la dirección de la organización comunicarla misión y la visión a los empleados, involucrar directamente a todos los socios en el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

**Tabla 7**  
**Tablero de indicadores de desempeño clave**

Indicador	Fuente	Formula/Unidad	Frecuencia de medición	Responsable	Meta	Rango Control LCS-LCI
Satisfacción del estudiante	Encuesta de satisfacción	Escala del 1 a 10	Anual	Vicerrectora	9 a 10	7 a 10
Desempeño del docente	Evaluación de desempeño	Escala del 1 a 10	Quimestral	Vicerrectora	8 a 10	7 a 10
Ratio de quejas resueltas	Informe de padres	$\frac{\text{Cantidad de quejas resueltas}}{\text{Cantidad de quejas recibidas}} * 100$	Mensual	DECE	80%	70% a 100%
Cumplimiento de planificación docente	Planificación para alcanzar los estándares	$\frac{\text{Contenidos analizados}}{\text{Contenidos programados}} * 100$	Mensual	Especialista encargada de la materia	80%	70% a 100%
% de deserción de estudiantes	Informe de estudiantes retirados	$\frac{\frac{E. \text{ingresados} - E. \text{desvinculados}}{2} * 100}{\frac{E. \text{inicio} + E. \text{final}}{2}}$	Anual	DECE	1%	1 % al 7%
Índice de rotación	Informe de docentes que renuncian o son separados	$\frac{\frac{D. \text{contratados} - D. \text{desvinculados}}{2} * 100}{\frac{D. \text{inicio} + D. \text{final}}{2}}$	Anual	Director Administrativo	3%	1 % al 8%
% de ingreso de estudiantes a universidades reconocidas (nacional o internacional)	Encuesta a estudiantes egresados	$\frac{\# \text{ estudiantes en universidades reconocidas}}{\# \text{ Total Estudiantes egresados}} * 100$	Anual	Directorio	80%	70% a 100%

Balance financiero	Informe financiero	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Egresos}} * 100$	Anual	Director Administrativo	80%	80% a 90%
Tasa de graduación	Informe de estudiantes graduados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de alumnos que finalizaron el estudio en el año } X + 3}{\text{N}^\circ \text{ de alumnos que iniciaron el estudio en el año } X} * 100$	Anual	Director académico	80%	70% a 100%
Tasa de aprobados	Informe de estudiantes aprobados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de alumnos que aprueban el año escolar}}{\text{N}^\circ \text{ de alumnos que iniciaron el año escolar}} * 100$	Anual	Director académico	80%	70% a 100%
Evaluación de las actividades académicas	Informe de estudiantes	Promedio de rendimiento académico de estudiantes	Trimestral	Director académico	8 a 10	7 a 10
Actividades de participación estudiantil	Informe de actividades	$\frac{\# \text{ de proyectos de participación estudiantil}}{\# \text{ de proyectos de participación estudiantil}} * 100$	Quimestral	Director académico	80%	70% a 100%

## **4.6 Procedimiento para Formación Y Capacitación del Personal**

### **1. Objetivo:**

Elaborar y desarrollar un plan de formación, capacitación de acuerdo con los criterios establecidos y las necesidades en cada proceso, en cuanto al SGOE y respectivas actualizaciones de esta norma, de manera que tenga el nivel de competencia suficiente para las exigencias del cargo.

### **2. Alcance:**

El presente registro se aplica a todos los procesos y/o áreas (partes de la organización) dentro del SGOE (Sistema de Gestión para organizaciones educativas - ISO 21001:2018).


### **3. Usuarios:**

- Rectora Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”
- Jefe de Recursos Humanos

### **4. Documentos de Referencia:**

- - Norma ISO 21001:2018, capítulos 7.1.2; 7.2; 7.3.

**Tabla 8**  
**Informe de Eficacia de la Capacitación**

	<b>Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"</b>	<b>Informe de Eficacia de la Capacitación</b>		<b>Código</b>	
				<b>Versión</b>	
				<b>Fecha</b>	
<b>Nombre de la Capacitación:</b>					
.....					
<b>Capacitación</b>		<b>Interna : .....</b>	<b>Externa: .....</b>		
<b>Realizada por :</b>					
.....					
<b>Participantes :</b>					
1) .....		6) .....			
2) .....		7) .....			
3) .....		8) .....			
4) .....		9) .....			
5) .....		10) .....			
<b>Unidad:</b>					
.....					
<b>Horas de capacitación:</b>					
<b>Inicio:</b>		<b>Fecha de la capacitación:</b>			
<b>Fin:</b>					
<b>Objetivo:</b>					
.....					
<b>Tema desarrollado:</b>					
.....					

El resultado de la eficiencia de la capacitación fue:

Excelente  Regular  Mal

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable

Nombre: .....

Fecha: ..... / ..... / .....

## **4.7 Procedimiento Comunicación Interna y Externa**

### **1. Objetivo**

Establecer lineamientos sobre la comunicación tanto interna como externa para el logro de una óptima comprensión de la información relacionada al Sistema de Gestión de Calidad Educativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

### **2. Alcance**


El presente registro se aplica a todo el personal de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” y a las partes interesadas en relación al tema de Calidad Educativa. Así como también es aplicable en todas las instalaciones, procesos, actividades, productos o servicios desarrollados por el Sistema de Gestión de Calidad educativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

### **3. Base Legal Y Normativa**

- Norma ISO 21001:2018



**Tabla 9**  
**Matriz de Comunicaciones Internas y Externas**

 Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"	Matriz De Comunicaciones Internas Y Externas De La Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"					Código	
						Fecha	
						Versión	
Aspecto a Comunicar	Emisor	Receptor	Tipo		Estrategia y Medios	Cuando / Frecuencia	
			Interna	Externa			
Política SGC	Director de la Unidad de calidad	Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	Intranet, Carteleras, Folletos, Boletines, Página Web.	Cuando ingresen a la Unidad Educativa o cuando se modifique.	
Objetivos	Director de la Unidad de calidad	Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	Intranet, Carteleras, Folletos, Boletines, Página Web.	Cuando ingresen a la Unidad Educativa o cuando se modifique.	
Programas y metas	Director de la Unidad de calidad	Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		Intranet, Carteleras, Folletos, Boletines, Página Web.	Inducción y reinducción del personal o cuando surjan modificaciones	
Documentos del SGC	Director de la Unidad de calidad	Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		Intranet, Carteleras, Folletos, Boletines, Página Web.	En la implementación y cuando haya cambios en el documento	
Requisitos legales y reglamentarios aplicables	Rectora	Rectora, directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	A través de comunicaciones y reuniones internas del Comité	Cada que se modifiquen o surjan nuevos requisitos	
Plan de emergencias	Director de la Unidad de calidad	Rectora, directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		A través de comunicaciones y reuniones internas del Comité	Inducción y reinducción del personal / Semestralmente	

Lecciones aprendidas de incidentes o emergencias.	Director de la Unidad de calidad	Rectora, directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		A través de comunicaciones y reuniones internas del Comité	Cada vez que suceda un incidente o emergencia
Desempeño del SGC	Director de la Unidad de calidad	Rectora	X		Informes	Revisión por la Dirección / Anual.
Programa de auditorías	Director de la Unidad de calidad	A todos los procesos involucrados, y auditores internos	X		Comunicaciones internas, Cartelera.	Cuando se establece el programa, al inicio del año
Plan de auditoría interna SGC	Director de la Unidad de calidad	Dueños de procesos involucrado	X		Comunicaciones internas, Cartelera.	Mínimo 8 días antes de cada auditoría programada
Informe de auditoría SGC	Director de la Unidad de calidad	Dueños de procesos involucrado	X		informe, Comunicaciones internas.	Una vez al año.
Acciones correctivas y Preventivas	Líderes de procesos involucrados	Director de la Unidad de calidad	X		Registros, Comunicados a través de Intranet	Máximo 15 días después de recibido el informe de auditorías y cada vez que se identifique una no conformidad
Gestión de quejas y reclamos	Estudiante, Docentes, y otras partes interesadas	Dueños de procesos involucrados		X	Carta, Correo electrónico	Cuando aplique
Cambios que puedan tener impacto en el SGOE	Rector	Todos los procesos	X		Registros, Comunicados a través de Intranet	Cuando aplique

## **4.8 Procedimiento para Revisión por la Dirección**

### **1. Objetivo**

Establecer una metodología para la revisión del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas por parte de la Alta Dirección con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua.


### **2. Alcance**

Aplica para la revisión del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

### **3. Documentos De Referencia**

- Norma ISO 21001:2018

**Tabla 10**  
**Actas de Reuniones**

	<b>Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"</b>		<b>Actas de Reuniones</b>				Código	
							Fecha	
							Versión	
<b>1. Identificación</b>								
Acta #								
Antecedente								
Tipo de reunión	Comité de calidad		Sección del colegio		Solución problema		Otro: _____	
Nombre del Comité / Asunto								
Fecha:					Fecha real			
Hora de inicio					Hora de inicio real			
Hora de fin					Hora fin real			
Lugar					Lugar			
<b>2. Asistencia</b>								
<b>Apellidos y Nombre</b>			<b>Cargo</b>			<b>Firma</b>		
<b>3. Objetivos</b>								
<b>4. Agenda de trabajo (Orden del día)</b>								
<b>5. Actividades realizadas</b>								
#	Detalle de actividad							
<b>6. Conclusiones y compromisos</b>								
<b>7. Reuniones próximas a cumplir</b>								
#	Actividades					Fecha		
Firma de Coordinador de reuniones					Firma de Coordinador o líder de comité			

## **4.9 Procedimiento para Gestión de Auditoría Interna**

### **1. Objetivo:**

Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad Educativa en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” se ha implementado y mantenido correctamente.


### **2. Alcance:**

El presente registro corresponde a las auditorías internas realizadas en las instalaciones de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” como a la Oficina administrativa, así como en las áreas que estén desarrollándose, referidas a los procesos que son del alcance del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.


### **3. Documentos De Referencia:**

- ISO 21001:2018

**Tabla 11**  
**Programa Anual de Auditorías Internas del SGOE**

 <b>Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”</b>	<b>Programa Anual de Auditorías Internas del SGOE</b>													Código:	
														Version:	
														Fecha:	
Leyenda	P	Programado											Fecha de actualización		
	E	Ejecutado													
Años 2023															
Áreas /Proceso a auditar	P/E	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Observaciones	
Direccionamiento estratégico	P														
	E														
Gestión de admisión	P														
	E														
Matrícula	P														
	E														
Formación profesional	P														
	E														
Seguimiento al graduado	P														
	E														
Vinculación Unidad Educativa – Sociedad	P														
	E														
Gestión del mantenimiento de la infraestructura	P														
	E														
Gestión de servicios académicos	P														
	E														
Gestión documentaria	P														
	E														
Revisado por									Aprobado por:						

**Tabla 12**  
**Informe de Auditoría Interna**

 Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"	<b>Informe de Auditoría Interna</b>						Código:	
							Versión:	
							Fecha:	
Auditoría N°		Fecha de la auditoría		Auditor líder				
Auditor(es) interno(s)				Auditados				
Alcance				Objetivos				
<b>Identificación específica del ítem auditado</b>		<b>Hallazgos de auditoría en el informe</b>				<b>Recomendaciones</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Proceso / subproceso / etapa / otro</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Criterios</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>	<b>Descripción recomendación</b>	<b>Plazo estimado</b>	<b>Responsable</b>
Revisado por					Aprobado por:			

## 4.10 Procedimiento para Acciones Correctivas

### 1. Objetivo

El propósito del presente documento es establecer la metodología a ser utilizada por la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” para eliminar las causas reales, o de raíz, de los problemas de Calidad que se pudieran presentar en su Sistema de Gestión y evitar que vuelvan a ocurrir.

### 2. Alcance

Este registro es aplicable a todos los procesos y actividades del Sistema de Gestión Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

### 3. Responsables

**Alta dirección.** - Le confiere la autoridad al director de Calidad de gestionar el cumplimiento del presente procedimiento.

**Coordinador SG.** - Lidera el Sistema de Gestión de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” y es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

**Responsable de Procesos.** – Analizar las causas raíces de las No Conformidades y los problemas de calidad asignados a su proceso y de los detectados de este, cuando le corresponda.

### 4. Definiciones

- **Corrección.** - Acción para eliminar una No Conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- **Acción Correctiva.** - Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.



## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- • Norma ISO 21001:2015.

**Tabla 13**  
**Programa Anual de Presentación de Mejora de Procesos**

 Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"		<b>Programa Anual de Presentación de Mejora de Procesos</b>										Código:					
												Versión:					
												Fecha:					
Ítem	Áreas	Descripción de mejora	Proceso	Responsable	Meses												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
Recibido por:					Aprobado por:												

#### **4.11 Plan de Implementación del Sistema de Gestión Bajo la Norma ISO 21001:2018 (SGOE)**

##### **Objetivo y Campo De Aplicación**

El propósito del plan de implementación del sistema de gestión ISO 21001:2018 es desarrollar los documentos a preparar, plazos, funciones y responsabilidades.

Por lo tanto, el plan de implementación es un documento que describe los pasos que debe seguir un equipo para lograr una meta u objetivo común. Un plan de implementación es equivalente a un plan estratégico.

Un plan de implementación es una lista paso a paso de tareas con propietarios específicos y cronogramas diseñados para delinear y guiar el plan estratégico del proyecto. Mantenga claros los planes del proyecto, las responsabilidades de las partes interesadas, la dinámica del equipo y la asignación de recursos a lo largo de la implementación.


##### **Documentos de Referencia**

Para el desarrollo del plan y su implementación, se ha seleccionado el estándar ISO 21001:2018.

##### **Metodología**

Se usa la metodología participativa que desarrollará el equipo de trabajo, orientada a la implementación del Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 21001:2018, la cual permitirá lograr la mejorar en la Calidad Educativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”.

**Tabla 14**  
**Cronograma de Plan de Implementación**

 <b>Unidad Educativa Fiscal "José Mejía Lequerica"</b>		<b>Documentación De Soporte Para El Sistema De Gestión Bajo La Norma ISO 21001:2018</b>														Código										
																Versión										
																		Fecha								
Quincena		Responsable	mes 1		mes 2		mes 3		mes 4		mes 5		mes 6		mes 7		mes 8		mes 9		mes 10		mes 11		mes 12	
Actividad			Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2
1. Diagnostico		Departamento de calidad y Acreditación																								
1.1 Sensibilización sobre la importancia del SGOE al personal																										
1.2 Auditoria de diagnostico																										
1.3 Auditoria de diagnóstico por parte de la Unidad educativa																										
1.4 Determinación de plan de implementación																										
2. Capacitación		Departamento de calidad y Acreditación Auditores Internos																								
2.1 Capacitación en la ISO 21001:2018																										
2.2 Taller de análisis de riesgo																										
2.3 Asignación de apartados de la ISO 21001 por Direcciones																										
2.4 Asignación de estándares por Direcciones																										
2.5 Diagrama de cumplimiento																										
3. Implementación		Departamento de calidad y Acreditación Responsable																								
3.1 Definición de alcance																										
3.2 Análisis del contexto interno y externo																										



## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

La Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” tiene conocimiento sobre la norma ISO 21001:2018, sin embargo, como se pudo evidenciar durante la auditoría interna existen ciertas falencias, las mismas que han sido expresadas dentro del presente trabajo de investigación, con lo cual se pretende poder presentar una guía metodológica basada en la norma ISO 21001:2008, para la implementación de ciertos registros e indicadores de gestión que le permitirán a la institución poder lograr la mejora de su sistema de gestión organizacional educativo.

La presente investigación se fundamenta en el diagnóstico inicial de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica”, el cual se llevó a cabo mediante la auditoría interna, mediante este punto de partida del SGCE ISO 21001:2018, se pudo conocer el estado actual del sistema de gestión de calidad, se pudo identificar los recursos necesarios para su desarrollo y con ello poder planificar actividades para lograr su exitosa culminación.

Las autoridades de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” deben estar conscientes en todo momento que son un pilar importante en la institución, por lo que su participación y compromiso siempre son de vital importancia en el desarrollo de una propuesta de mejora, de manera que se pueda lograr el mantenimiento en el corto, mediano y largo plazo de un sistema de gestión de la calidad educativa.

La adecuada implementación de la propuesta establecida en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” garantiza la reducción de tiempos para

una amplia gama de actividades, ya que en esta se definen roles, facultades y responsabilidades dentro de la SGCE, reduciendo la duplicidad de trabajo.

## **5.2 Recomendaciones**

La implementación en la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” de esta propuesta de mejora basada en un SGC y/o un SGCE requiere contar con personal capacitado en la norma ISO 21001:2018, los cuales serán los responsables de la mejora continua.

Todo el personal de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” debe involucrarse y comprometerse en el desarrollo e implementación de la propuesta basada en la metodología ISO 21001:2018, llevando a cabo de manera correcta la identificación de las no conformidades, proponiendo de forma eficiente soluciones de mejoras reales de manera que se pueda eliminar la causa raíz de la no conformidad

El estado debe asignar los recursos económicos necesarios para que la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” pueda poner en marcha las propuestas de mejora.

La alta dirección de la Unidad Educativa Fiscal “José Mejía Lequerica” debe estar comprometida de forma continua con la propuesta de mejora, debido a que tiene que proporcionar el liderazgo y los recursos necesarios para llevar a cabo dichos cambios.

## Bibliografía

- AENOR. (aBRIL de 2018). *AENOR, La revista de la evaluación de la conformidad*. (AENOR) Recuperado el 11 de Septiembre de 2022, de <https://revista.aenor.com/336/integrar-con-exito-sistemas-de-gestion.html>
- Ahuja Sánchez, L., Yépez Ríos, N. B., & Pedroza Zapata, Á. R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y administración*, 65(1), 148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/395/39571709002/>
- Alsina, Á., & Vásquez, C. (2022). De la investigación al aula: orientaciones didácticas para diseñar e implementar tareas probabilísticas en Educación Primaria. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*, 13(1), 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6079/607970262006/>
- Álvaro-J , I. (2021). El confinamiento como estrategia sanitaria y error de política pública. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 53, 5-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3438/343868297001/>
- Amaya Pingo, P., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/>
- Barajas Anaya, C. M., & Orduz Ardila, A. (2019). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revista de Investigación*, 43(98). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376168604012/>
- BASTINO, J. A. (01 de Junio de 2020). *La educación en América Latina enfrenta una crisis silenciosa, que con el tiempo se volverá estridente*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/06/01/covid19-coronavirus-educacion-america-latina>
- Benites Aliaga, R. S., Benites Aliag, A. A., Javez Valladares, S. S., & Ulloa Bocanegra, S. G. (2021). Application of the PHVA cycle to increase productivity in the Frescor production area of ARY Servicios Generales



- S.A.C, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3).  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774004/>
- Bernal Guerrero, A. (2014). *Competencia emprendedora e identidad personal. Una investigación exploratoria con estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria*. Madrid : Educación. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=\\_meFCAAQBAJ&dq=Investigaci%C3%B3n+exploratoria&lr=&hl=es&source=gbp\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=_meFCAAQBAJ&dq=Investigaci%C3%B3n+exploratoria&lr=&hl=es&source=gbp_navlinks_s)
- Berrú Pinedo, R. B. (2021). *ISO 21001:2018 y su influencia en los procesos de capacitaciones virtuales en el Instituto Nor Oriental de la Selva, 2021*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martrín. Obtenido de <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4373/TESIS%20ROBERT%20BRYAN%20BERR%c3%9a%20PINEDO.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>
- Bodero Delgado, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apuntes Ciencias y Sociedad*, 04(1), 112-117. Recuperado el 07 de 10 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5042937>
- Cabrera Vallejo, M., Uvidia Villa, G., & Villacres Cevallos, E. (2017). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para la empresa de vialidad IMBAVIAL E.P. Provincia de Imbabura. *Industrial Data*, 20(1), 17-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135002>
- CARRIAZODIAZ, C., PEREZREYES, M., & GAVIRIA BUSTAMANTE, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/>
- Cruz Acosta, R., & Gómez Llata Cázares, E. G. (2022). El vínculo universidad-empresa en la gestión de calidad y competitividad institucional. *ECA Sinergia*, 13(1), 7-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569800001/>
- de Souza, M. K., da Silva Santos, L. P., & de Melo, R. M. (2021). Diretrizes de implementação para Sistemas de Gestão da Qualidade em instituições de ensino sob o enfoque da Educação Inclusiva. *Revista Educação Especial*, 34, 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3131/313165836053/>

- Franco López, J. A. (2021). La motivación docente para obtener calidad educativa en instituciones de educación superior. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(64), 151-179. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194267200007/>
- GALINDO-PERDOMO, V. (2021). MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL DE COLOMBIA: UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN Y REDES COLABORATIVAS PARA UNA EDUCACIÓN CON CALIDAD. *Opera*(29), 139-161.
- Ganoza Arenas, V. M. (2021). *Gestión de la planificación de sesiones de aprendizaje con base en los requisitos de la Norma ISO 21001: 2018. El caso de una institución educativa privada de Lima*. Lima: Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Obtenido de [https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2345/Ganoza%20Arenas%2c%20Veronica%20Maria%20Soledad\\_Tesis\\_Maestr%c3%ada\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2345/Ganoza%20Arenas%2c%20Veronica%20Maria%20Soledad_Tesis_Maestr%c3%ada_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, J. A. (2020). ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo. *Revista de la normalización y la certificación*(359), 21-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7532844>
- Gonzales Carrillo, K. N. (2022). *Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada a la educación básica regular en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21509>
- Guerra Breña, R. M.n., Ramos Azcuy, F. J., & Roque Gonzalez, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 34(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000100017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017)
- Hay, P., & da Camara, P. (26 de Septiembre de 2017). *El Banco Mundial advierte sobre una "crisis del aprendizaje" en la educación a nivel mundial*. (Banco Mundial) Recuperado el 10 de 9 de 2022, de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/09/26/world-bank-warns-of-learning-crisis-in-global-education>

- Hernández Morales, M. M., & Sánchez Elías, H. (2023). La estrategia curricular de educación ambiental desde la clase de Filosofía. *EduSol*, 22(78), 157-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4757/475769827012/>
- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156011/>
- INEVAL. (2022). *Cuarto Estudio Regional Comparativo y Explicativo ERCE*. Quito - Ecuador: INEVAL. Obtenido de <http://evaluaciones.evaluacion.gob.ec/BI/cuarto-estudio-regional-comparativo-y-explicativo/>
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad— Requisitos*. International Organization for Standardization. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>
- ISO. (2018). *ISO 21001 2018*. ISO. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Jarrín-Arias, M. B., & Ormazza-Andrade, J. E. (2021). Gestión de calidad para el sector de electrodoméstico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 362-389. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967018/>
- Lohr, S. L. (2015). Red Beads and Profound Knowledge: Deming and Quality of Education. *Education Policy Analysis Archives*, 231, 1-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275041389050>
- López Osorio, M. D., & Pérez Gaibor, N. E. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7766>
- Madrazo Suárez, T., Ávila Rodríguez, M., & Rioll Hernández, M. (2023). Modelo de competencia profesional infotecnológica de los bibliotecarios universitarios para la gestión de información. *EduSol*, 22(78), 16-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4757/475769827002/>

- Marín Zuluaga, D. J. (2020). El aseguramiento de la calidad en la educación superior. *Acta Odontológica Colombiana*, 10(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5823/582362326001/>
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, IV(7), 202-232. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546011/>
- Mas, R., Meregildo, R., Torres, C., & Cruz, R. (2021). Gestión del conocimiento en la carrera de educación primaria en la Universidad Nacional del Santa, Perú. *Telos*, 23(2), 207-226. doi:<https://doi.org/10.36390/telos232.02>
- Mesias Crespín, K. C., Castillo Salazar, R. N., & Vargas Montalvo, A. H. (2023). Desafíos de la educación inclusiva e igualdad escolar en instituciones educativas peruanas. *EduSol*, 22(78), 56-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4757/475769827005/>
- Montesinos González, S., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., & Gracida Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863-1883. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/>
- Moyano Hernández, F. A., & Villamil Sandoval, D. C. (2021). ANÁLISIS DEL CICLO PHVA EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS, UNA REVISIÓN DOCUMENTAL. *Revista Politécnica*, 17(34), 55-69. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6078/607869210004/>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *ISO 21001:2018 Organizaciones educativas - Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso*. ISO 2018. Obtenido de <https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormaISO21001-2018.pdf>
- ORLANDO MONTES, J., SALAZAR-ACOSTA, M., & RUIZ-RAMOS, C. F. (2015). Metodología para el seguimiento y evaluación de los Planes estratégicos departamentales de ciencia, tecnología e innovación, pedcti: una propuesta desde el ciclo PHVA. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2), 83-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=672271520006>

- Pino-Montoya, J. W., & Castaño Gómez, M. (2019). Calidad educativa, a propósito de la gestión comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín: 2010 a 2013. *Revista Colombiana de Educación*, 77, 129-150. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4136/413662856006/PTM.\(2452\).gfkjagfkj245244.dafkldj:dlfahs](https://www.redalyc.org/journal/4136/413662856006/PTM.(2452).gfkjagfkj245244.dafkldj:dlfahs).
- Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocados a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100279](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279)
- Quispe Condori, J., & Delgado Fernández, M. (2010). MODELO COMUNITARIO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS COMUNIDADES EN BOLIVIA. *Ingeniería Industrial*, 31(1), 1-5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433572010>
- Ramírez Ramírez, L. (2007). Implementación de un sistema de gestión ambiental empresarial estudio de caso: Telefónica de Pereira S.A. E.S.P. *Scientia Et Technica*, 13(37), 363-267. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903762>
- Ron Pérez, M. A., & Rodríguez Baena, L. (2018). ISO 21001. Unificar criterios de gestión en organizaciones educativas. *AENOR: Revista de la normalización y la evaluación de la conformidad*, 334, 34-37. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/323337838\\_ISO\\_21001\\_Unificar\\_criterios\\_de\\_gestion\\_en\\_organizaciones\\_educativas](https://www.researchgate.net/publication/323337838_ISO_21001_Unificar_criterios_de_gestion_en_organizaciones_educativas)
- Salas-Rueda, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(27), 8-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661256001/>
- Sánchez Baca, C., & García Celestín, A. B. (2021). *Metodología para la adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT Caso de estudio: CIATEQ, A.C.* Querétaro: Centro de Tecnología Avanzada de Dirección de Posgrado. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/535/1/SanchezBacaClarisa%20MDGPI%202021.pdf>

- Soto Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 22(2), 1-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/>
- Suárez, J. (16 de Agosto de 2018). *El alto costo del abandono escolar en América Latina*. Obtenido de CAF: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2018/08/el-alto-costo-del-abandono-escolar-en-america-latina/>
- Suasnabas Pacheco, L., & Juárez, J. (2020). Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad? *Dominio de las ciencias*, 6(2), 133-157. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1160>
- UNE. (2018). *UNE-ISO 21001:2018; Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso*. Madrid: UNE. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0061285>
- UNESCO. (2020). Del acceso al empoderamiento. Estrategia de la UNESCO para la igualdad de género en y a través de la educación 2019-2025. *Perfiles educativos*, XLII(167), 198-218. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/132/13271607012/>
- Uribe Dorantes, A. E., & Méndez Ojeda, J. I. (2022). Estrategias de Enseñanza Inclusiva de las Matemáticas en Educación Básica: Revisión Sistemática. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*, 23(1), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6079/607970262002/>
- Wibisono, E. (2021). The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it. *11th International Seminar on Industrial Engineering and Management.*, 66-73. Obtenido de <http://repository.ubaya.ac.id/id/eprint/36836>
- Zúñiga-Arrieta, S., & Camacho-Calvo, S. (2022). Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 274-292. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1941/194170643015/>

## Anexos

<b>DIAGNÓSTICO ISO 21001:2018 UNIDAD EDUCATIVA "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"</b>	<b>% Cumplimiento</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>83,0</b>
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	<b>89,7</b>
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	<b>85</b>
<b>La organización debe determinar:</b>	
Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE.	85
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>100</b>
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regular y sosteniblemente productos y servicios educativos, la organización debe determinar:	
<b>a.</b> Las partes interesadas que son relevantes al SGOE;	100
<b>b.</b> Los requisitos de estas partes interesadas, que deben incluir: estudiantes, otros beneficiarios; personal de la organización.	100
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	100
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGOE</b>	<b>83,3</b>
La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance. Cuando se determina el alcance, la organización debe considerar:	91,6
<b>a.</b> Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1	100
<b>b.</b> Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2	100
<b>c.</b> Los productos y servicios de la organización	75
<b>El alcance del SGOE debe estar disponible y mantenerse como información documentada y este debe contener:</b>	75
<b>a.</b> Los tipos de productos y servicios cubiertos	100
<b>b.</b> La justificación para cualquier requisito de este documento que la organización determine que no es aplicable a su SGOE	50
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)</b>	<b>90,6</b>
<b>4.4.1</b> La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.	81,2
<b>La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGOE y su aplicación a través de la organización y debe:</b>	
<b>a.</b> Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	80
<b>b.</b> Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	80
<b>c.</b> Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos.	75
<b>d.</b> Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	75
<b>e.</b> Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	80
<b>f.</b> Abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	80
<b>g.</b> Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos.	80
<b>h.</b> Mejorar los procesos y el SGOE	100
<b>4.4.2</b> En la medida en que sea necesario, la organización debe:	100
<b>a.</b> Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	100
<b>b.</b> Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	100
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>78,6</b>
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	<b>78,9</b>

<b>5.1.1 GENERALIDADES</b>	88,5
<b>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE:</b>	
a. Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE.	80
b. Asegurar que se establezca la política y los objetivos de la organización educativa y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	100
c. Asegurar la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización.	70
d.- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	80
e. Asegurar que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles.	75
f. Comunicar la importancia de la SGOE eficaz y conforme con los requisitos del SGOE.	80
g. Asegurar que el SGOE logre los resultados previstos.	80
h. Comprendiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE.	75
i. Promoviendo la mejora continua.	100
j. Apoyando los roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.	100
k. Apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a la educación.	100
l. Establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la organización.	100
m. Garantizar que los requisitos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales se identifican y dirigen.	100
n. Considerar los principios de responsabilidad social.	100
<b>5.1.2 ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS</b>	78,3
<b>La alta dirección debe ser directamente responsable de asegurar que:</b>	
a. Se determinen, se comprendan y se cumpla regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo.	100
b. Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.	65
c. Se mantiene el enfoque de aumentar la satisfacción del cliente.	70
<b>5.1.3 REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES ESPECIALES DE EDUCACIÓN</b>	70
<b>La alta dirección debe asegurar que:</b>	
a. Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje.	60
b. Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.	80
<b>5.2 POLÍTICA</b>	71,8
<b>5.2.1 DESARROLLAR LA POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	93,7
<b>La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la organización educativa que:</b>	
a. Apoye la misión y visión de la organización educativa.	100
b. Sea apropiada para el propósito y el contexto de la organización	100
c. Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la organización educativa.	100
d. Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	100
e. Incluya un compromiso de mejorar el SGOE.	100
f. Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes.	100
g. Incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización	100
h. Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.	N.A.
i. Considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.	50
<b>5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA</b>	50
<b>La política de la organización educativa debe:</b>	
a. Estar disponible y mantenerse como información documentada.	50
b. Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	50
c. Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	50



<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>85</b>
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes que se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización.	
<b>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</b>	
<b>a.</b> Asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento.	70
<b>b.</b> Asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada.	70
<b>c.</b> Asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos.	80
<b>d.</b> Informar a la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)	100
<b>e.</b> Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización.	100
<b>f.</b> Asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en SGOE.	100
<b>g.</b> Gestionar las comunicaciones de la organización (véase 7.4)	90
<b>h.</b> Asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, interdependientemente del método educativo de prestación.	80
<b>i.</b> Controlar información documentada (véase 7.5)	85
<b>j.</b> Gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.	75
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>76,3</b>
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>75,4</b>
<b>6.1.1 GENERALIDADES</b>	<b>78,7</b>
Al planificar el SGOE, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y 4.44 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:	
<b>a.</b> Asegurar que el SGOE pueda lograr sus resultados previstos.	75
<b>b.</b> Aumentar los efectos deseables.	75
<b>c.</b> Prevenir, mitigar o reducir efectos no deseados.	80
<b>d.</b> Lograr la mejora continua.	85
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>	<b>72,2</b>
<b>a.</b> Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	100
<b>b.</b> La manera de:	66,6
Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGOE	100
Evaluar la eficacia de estas acciones.	50
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	50
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	<b>73,4</b>
<b>6.2.1</b> La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el SGOE.	81,8
<b>Los objetivos de calidad deben:</b>	
<b>a.</b> Ser coherentes con la política de la organización educativa.	100
<b>b.</b> Ser medibles (si es posible)	75
<b>c.</b> Tener en cuenta los requisitos aplicables.	100
<b>d.</b> Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios.	75
<b>e.</b> Ser objeto de seguimiento.	70
<b>f.</b> Comunicarse.	85
<b>g.</b> Actualizarse, según corresponda.	70
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos	80
<b>6.2.2</b> Al planificar como lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir su plan estratégico.	65
<b>a.</b> Qué se va a hacer.	100
<b>b.</b> Qué recursos se requerirán.	50
<b>c.</b> Quién sea responsable.	50

d. Cuando se finalizará.	100
e. Cómo se evaluarán los resultados.	25
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	<b>80</b>
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)	
La organización debe considerar:	
a. El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.	90
b. La integridad del SGOE.	100
c. La disponibilidad de recursos y que estén disponibles para su uso.	60
d. La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	80
e. La disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.	70
<b>7. APOYO</b>	<b>85,7</b>
<b>7.1 RECURSOS</b>	<b>80,5</b>
<b>7.1.1 GENERALIDADES</b>	<b>66,6</b>
<b>7.1.1.1</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora es sostenible:	58,3
a. El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje.	50
b. La participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal y mejorar el aprendizaje.	50
c. La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.	75
<b>7.1.1.2</b> La organización debe determinar y hacer seguimiento de que recursos se deben proporcionar por:	75
a. La organización	75
b. Los proveedores externos.	N.A.
<b>7.1.2 PERSONAS</b>	<b>92,5</b>
<b>7.1.2.1</b> Los recursos humanos deben incluir, según corresponda:	100
a. Personal empleado por la organización.	100
b. Voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la organización.	100
c. Personal de proveedores externos que trabajan con la organización.	N.A.
<b>7.1.2.2</b> La organización debe:	85
a. Determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos.	85
b. Determinar, implementar y publicar los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes.	85
c. Mantener información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.	N.A.
<b>7.1.3 INFRAESTRUCTURA</b>	<b>72,6</b>
<b>7.1.3.1</b> La infraestructura debe incluir, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante:	70
a. Edificios y terrenos.	85
b. Equipos incluyendo hardware y software.	50
c. Servicios.	75
<b>7.1.3.2 La organización debe:</b>	<b>75</b>
a. Determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras:	75
1. Que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes.	75
2. Que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes.	75
b. Asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.	75
<b>7.1.3.3. Según correspondan, debe haber instalaciones para:</b>	<b>73</b>
a. Enseñanza.	100
b. Autoaprendizaje.	65
c. Implementar conocimiento.	75

d. Descanso y recreación.	75
e. Alimentación.	50
<b>7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS.</b>	87,5
La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes al considerar:	
a. Factores psicosociales	100
b. Factores físicos.	75
<b>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	81,25
<b>7.1.5.1 GENERALIDADES</b>	87,5
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	100
<b>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</b>	
a. Sean adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir, adecuadas al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo.	75
b. Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	75
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	100
<b>7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	75
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerado por la organización parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, el equipo de medición debe:	
a. Calibrar o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.	75
b. Identificarse para determinar su estado:	
c. Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	75
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectados de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	
<b>7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	82,5
<b>7.1.6.1 GENERALIDADES</b>	85
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	75
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.	100
Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	100
La organización debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal particularmente entre pares.	65
<b>7.1.6.2 RECURSOS DE APRENDIZAJE</b>	80
La organización debe proporcionar recursos de aprendizaje, según corresponda, y debe ponerlos a disposición donde y cuando sea necesario.	
<b>Los recursos de aprendizaje deben:</b>	80
a. Reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores.	65
b. Ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados.	75
c. Ser catalogados y referenciados.	100
La organización debe respetar los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos.	N.A.
<b>7.2 COMPETENCIA</b>	75
<b>7.2.1 GENERALIDADES</b>	74,1

<b>La organización debe:</b>	
a. Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa.	75
b. Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias adecuadas.	75
c. Establecer e implementar métodos para evaluar el desempeño del personal.	50
d. Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	80
e. Tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal.	75
f. Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	90
<b>7.2.2 REQUISITOS DE ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES ESPECIALES DE EDUCACIÓN</b>	75,8
<b>La organización debe proporcionar recursos para apoyar a los educadores:</b>	
a. Asegurando que todos los educadores y el personal que tiene contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada que puede incluir:	66,6
1. Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos.	50
2. Instrucción y evaluación diferenciadas.	75
3. Apoyo educativo.	75
b. Proporcionando acceso a una red de especialistas	85
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	85
La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:	
a. La política y estrategia de la organización educativa, y los objetivos relevantes del SGOE.	75
b. Su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la organización educativa.	100
c. Las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SGOE.	80
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	88,3
<b>7.4.1 GENERALIDADES</b>	95,8
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE que incluyan:	
a. Qué comunicar.	100
b. Por qué comunicar	100
c. Cuándo comunicar	75
d. A quién comunicar	100
e. Cómo comunicar	100
f. Quién comunica.	100
<b>7.4.2 PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN</b>	85
<b>La comunicación interna y externa debe tener el propósito de:</b>	
a. Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes.	85
b. Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa, y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la organización.	85
c. Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la organización.	85
<b>7.4.3 ACUERDOS DE COMUNICACIÓN</b>	84,1
<b>7.4.3.1. La organización debe determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:</b>	83,3
a. La política y el plan estratégico de la organización	90
b. El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos.	90
c. Las consultas, solicitudes, admisiones o registros.	90
d. Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa.	75
e. La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.	75

La organización debe informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.	80
<b>7.4.3.2 A intervalos planificados la organización debe:</b>	85
<b>a. Hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación.</b>	85
<b>b. Analizar y mejorar el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.</b>	85
La organización debe conservar información documentada del proceso de comunicación	85
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	100
<b>7.5.1 GENERALIDADES</b>	100
<b>El SGOE debe incluir:</b>	
<b>a. La información documentada requerida por este documento</b>	100
<b>b. La información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del SGOE</b>	100
<b>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	100
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea lo apropiado:	
<b>a. La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)</b>	100
<b>b. El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo: papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales.</b>	100
<b>c. La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</b>	100
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	100
<b>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar para asegurarse de que:</b>	100
<b>a. Esté disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite.</b>	100
<b>b. Esta protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad, o alteraciones involuntarias)</b>	100
<b>7.5.3.2 Para el control de pérdida de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:</b>	100
<b>a. Distribución, acceso, recuperación y uso.</b>	100
<b>b. Protección y seguridad, incluida la preservación de la legibilidad.</b>	100
<b>d. Control de cambios (por ejemplo: control de revisión)</b>	100
<b>e. Conservación y disposición</b>	100
<b>f. Aseguramiento de la confidencialidad.</b>	100
<b>g. Prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.</b>	100
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGOE se debe identificar según corresponda y controlar.	100
Los controles establecidos se deben mantener como información documentada.	100
<b>8. OPERACIÓN</b>	85,8
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	81,8
<b>8.1.1 GENERALIDADES</b>	78,5
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.1 mediante:	
<b>a. La determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.</b>	80
<b>b. El establecimiento de criterios para los procesos.</b>	80
<b>c. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos.</b>	75
<b>d. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.</b>	80
<b>e. La determinación y custodia de la información documentada en la extensión necesaria:</b>	
<b>1. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.</b>	80
<b>2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.</b>	80
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.	

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda.	75
La organización debe asegurarse de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4)	N.A.
<b>8.1.2 PLANIFICACIÓN OPERACIONAL ESPECÍFICA Y CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	85
La organización debe planificar el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:	
a. Resultados de aprendizaje.	80
b. Asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles.	80
c. Definir los criterios para la evaluación del aprendizaje.	90
d. Realizar una evaluación de aprendizaje	90
e. Definir y conducir métodos de mejora.	90
f. Proporcionar servicios de soporte.	80
Si una organización proporciona educación para la primera infancia, se deben aplicar los requisitos adicionales que se especifican en el Anexo A.	N.A.
<b>8.1.3 REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES ESPECIALES DE EDUCACIÓN</b>	81,8
<b>La organización debería:</b>	
a. Mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:	
1. Instrucción adaptativa	100
2. Contenido acelerado o enriquecido.	
3. Permitir la inscripción de programas distintos u organizaciones educativas.	80
4. Medidas individualmente adaptadas.	80
5. Ajuste del currículo o modificaciones del programa educativo de un tema o curso particular para que coincidan con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado por la edad.	100
6. Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa.	65
b. Facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individualmente a cumplir con el potencial óptimo.	75
c. Proporcionar enlaces a oportunidades en lugar de trabajo.	75
d. Garantizar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.	80
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	91,6
<b>8.2.1</b> Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.	75
Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos estén definidos e incluyen:	
a. Aquellos considerados necesarios para la organización debido a su política y plan estratégico.	90
b. Los resultantes del análisis de necesidades que se realizan para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios en particular de aquellos con necesidades especiales.	75
c. Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales.	75
d. Los resultantes del mercado laboral	75
e. Los resultantes de la investigación	50
f. Requisitos de salud y seguridad aplicables.	80
La organización debe cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece.	80
<b>8.2.2 COMUNICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	100
Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización debe notificar a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, debe comprobar su entendimiento de:	
a. Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos se proporciona, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación.	100

b. Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios.	100
c. Los medios por los cuales del aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada.	100
d. Los métodos que se utilizaran en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE.	100
e. Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y como se apoyará.	100
f. Cualquier costo involucrado, como los horarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje.	N.A.
g. Cualesquiera prerrequisitos con las habilidades requeridas (incluidas las habilidades tic), las calificaciones y la experiencia profesional.	100
<b>8.2.3 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	100
La organización debe asegurarse de que cuando cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.	100
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	75,4
<b>8.3.1 GENERALIDADES</b>	65
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos.	65
<b>8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	78,2
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:	
a. Los requisitos definidos en el apartado 8.2	70
b. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	70
c. Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	80
d. Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	70
e. Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	70
f. Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.	70
g. La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo.	80
h. La necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo.	80
i. Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos.	80
j. El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los estudiantes, otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes.	80
k. La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	100
l. El enfoque basado en evidencia	80
m. La medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes.	85
n. La necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.	80
<b>8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	72
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar.	
<b>La organización debe considerar:</b>	
a. Los requisitos funcionales y de desempeño.	80
b. La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	70
c. Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	80
d. Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos.	50

Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	
La organización debe conservar información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.	80
<b>8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	79,5
<b>8.3.4.1. GENERALIDADES</b>	78,1
<b>8.3.4.1.1</b> La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	76,2
<b>a.</b> Se definen los resultados a lograr.	80
<b>b.</b> Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo cumplir con los requisitos.	70
<b>c.</b> Se realizan actividades de verificación y validación para asegurarse de que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	75
<b>d.</b> Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones o las actividades de verificaciones y validación.	80
<b>8.3.4.1.2</b> La organización debe retener información documentada, según corresponda sobre:	80
<b>a.</b> Los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación.	80
<b>b.</b> Cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.	80
<b>8.3.4.2 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	80
Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar que:	
<b>a.</b> El propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores.	80
<b>b.</b> Se especifican los requisitos previos (si los hay)	80
<b>c.</b> Se definen las características de los estudiantes.	80
<b>d.</b> Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos.	80
<b>e.</b> El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes.	80
<b>f.</b> Se definen las características del perfil de posgrado.	N.A.
<b>8.3.4.3 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	80
Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar que:	
<b>a.</b> Los resultados de aprendizaje.	80
<b>1.</b> Son consistentes con el alcance del curso o programa.	80
<b>2.</b> Se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios.	80
<b>3.</b> Incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias.	80
<b>4.</b> Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.	80
<b>b.</b> Las actividades de aprendizaje.	
<b>1.</b> Son adecuados para el método educativo de presentación	80
<b>2.</b> Son apropiados para garantizar el logro de los resultados del aprendizaje.	80
<b>3.</b> Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.	80
<b>c.</b> Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje.	80
<b>d.</b> Que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje.	
<b>1.</b> Para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje.	80
<b>2.</b> Para evaluación formativa y la retroalimentación.	80
<b>8.3.4.4 CONTROLES DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	80
Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar que:	
<b>a.</b> Se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa.	80



c. Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, (según correspondan) y a los criterios de aceptación	80
c. El sistema de calificación está definido y validado.	80
<b>8.3.5 ELEMENTOS DE SALIDA DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	78
La organización debe asegurarse de que los productos de diseño y desarrollo:	
a. Cumplen con los requisitos de entradas.	80
b. Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos.	80
c. Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, (según correspondan) y a los criterios de aceptación	70
d. Especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta.	80
e. Se conservan como información documentada.	80
<b>8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>	80
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados.	
La organización debe conservar la información documentada sobre:	80
a. Los cambios del diseño y desarrollo.	80
b. Los resultados de las revisiones	80
c. La autorización de los cambios.	80
d. Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	80
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	N.A.
<b>8.4.1 GENERALIDADES</b>	N.A.
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	
a. Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.	
b. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes y otros beneficiarios por proveedores externos a nombre de la organización.	
c. Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	
La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	
<b>8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>	N.A.
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y de otros beneficiarios.	
La organización debe:	
a. Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE.	
b. Definir los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes.	
c. Tener en consideración:	
1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.	
2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	

d. Determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	
<b>8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>	N.A.
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	
a. Los procesos, productos y servicios a proporcionar.	
b. La aprobación de:	
1. Productos y servicios	
2. Métodos, procesos y equipos	
3. La liberación de productos y servicios.	
c. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	
d. Las interacciones del proveedor externo con la organización.	
e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	
f. Las actividades de verificación o validación que la organización, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	84,3
<b>8.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.</b>	90,3
<b>8.5.1.1 GENERALIDADES</b>	83,3
La organización debe implementar la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas.	
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	
a. La disponibilidad de información documentada que defina:	
1. Las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar.	100
2. Los resultados a alcanzar.	80
b. La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados y validados.	80
c. La implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos.	80
d. El uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de procesos.	75
e. La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7.2)	75
f. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y provisión del servicio, cuando la salida resultante no pueda verificarse mediante las actividades de seguimiento o medición posteriores.	80
g. La implementación de acciones para prevenir errores humanos.	80
h. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	100
<b>8.5.1.2 ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	93,1
<b>8.5.1.2.1 INFORMACIÓN DE PREADMISIÓN</b>	97,5
La organización educativa se debe asegurar de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:	
a. Información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la organización y los requisitos profesionales, así como el compromiso de la organización y la responsabilidad social.	90
b. Información adecuada y clara sobre:	
1. Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo.	100
2. La participación de los educandos y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo.	100
3. Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.	100
<b>8.5.1.2.2. CONDICIONES DE ADMISIÓN</b>	88,75

La organización debe establecer un proceso para la admisión de educandos. Además de los requisitos en 4.4.1 el proceso debe:	
<b>a.</b> Establecer criterios que se ajustan a:	
<b>1.</b> Requisitos organizativos	90
<b>2.</b> Requisitos de campo profesional	90
<b>3.</b> Requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico.	80
<b>b.</b> Garantizar que los criterios y procesos de admisión se aplique uniformemente para todos los educandos.	100
<b>c.</b> Se mantendrá como información documentada.	100
<b>d.</b> Estará a disposición del público	65
<b>e.</b> Garantizar la trazabilidad de cada decisión de admisión	85
<b>f.</b> Conservar información documentada como evidencia de las decisiones de admisión	100
<b>8.5.1.3 PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>90</b>
La organización debe establecer procesos para:	
<b>a.</b> La enseñanza	100
<b>b.</b> La facilitación del aprendizaje.	85
<b>c.</b> El apoyo administrativo del aprendizaje.	85
<b>8.5.1.4 EVALUACIÓN SUMATIVA</b>	<b>95</b>
La organización debe:	
<b>a.</b> Asegurar de que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicadas al educando	100
<b>b.</b> Garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar como una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.	80
<b>c.</b> Conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas	100
<b>d.</b> Verificar que el período de conservación de dicha información documentada este a disposición del público.	100
<b>8.5.1.5 RECONOCIMIENTO DEL APRENDIZAJE EVALUADO</b>	<b>100</b>
Las organizaciones deben asegurar de que, después de las evaluaciones sumativas:	
<b>a.</b> Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y calificación.	100
<b>b.</b> Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y calificación.	100
<b>c.</b> Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como oportunidades de retroalimentación.	100
<b>d.</b> La evidencia de los resultados de la evaluación se entrega al estudiante como información documentada.	100
<b>e.</b> Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada.	100
<b>f.</b> La información documentada se conserva para un período de conservación específico.	100
<b>g.</b> El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.	100
<b>8.5.1.6 REQUISITOS ADICIONALES PARA NECESIDADES ESPECIALES DE EDUCACIÓN</b>	<b>80,6</b>
<b>8.5.1.6.1</b> Con el aporte de los estudiantes y de otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y apoyo de una organización puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad a los servicios educativos.	80
<b>8.5.1.6.2</b> Con respecto al método educativo de prestación la organización debería:	80,8
<b>a.</b> Emplear estrategias de instrucción diferenciadas que estén dirigidas a los estudiantes en el aula.	70
<b>b.</b> Utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición.	80
<b>c.</b> Equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales)	75

d. Aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según correspondan que incluyan:	
1. Modificación del currículo	100
2. Fomentar la autonomía e independencia	80
3. Tutor y tutorías	80
<b>8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación de aprendizaje, la organización debería:</b>	<b>81,6</b>
a. Proporcionar múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción	80
b. Garantizar que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.	80
c. Aplicar de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.	85
<b>8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa.</b>	<b>80</b>
<b>8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	<b>93</b>
La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a:	
a. El progreso del estudiante a través de la organización.	100
b. Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando se aplica.	65
c. Resultado del trabajo del personal en términos de:	
1. Lo que se hizo	100
2. Cuándo se hizo	100
3. Por quién se hizo.	100
<b>8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>73,7</b>
La organización educativa debe cuidar la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras este bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma.	75
La organización educativa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.	70
Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2)	70
Conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	80
<b>8.5.4 PRESERVACIÓN</b>	<b>80</b>
La organización debe preservar las salidas durante la producción y provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos	80
<b>8.5.5 PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE LOS DATOS DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>91,2</b>
La organización debe establecer un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada.	
El método debe establecer:	
a. Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y se almacenan.	90
b. Quién tiene acceso a los datos.	80
c. Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros.	80
d. Cuánto tiempo se almacenan los datos.	100
La organización solo debe recopilar y compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.	80
La organización debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.	100
La organización debe tomar medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica deben ser validadas.	100
La organización debe dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.	100

<b>8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	77,5
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	75
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	80
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	97,5
La liberación de los productos y servicios al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios.	100
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios:	100
La información documentada debe incluir:	
a. Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	100
b. Trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.	90
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES</b>	84,3
<b>8.7.1</b> La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	80
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de servicios.	80
<b>8.7.2</b> La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	89
a. Corrección	100
b. Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios.	85
c. Información a los estudiantes y otros beneficiarios.	90
d. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	90
Debe verificarse la conformidad de los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.	80
<b>8.7.3</b> La organización debe conservar información documentada que:	84
a. Describe entrega de los programas.	100
b. Describa cualquier salida no conforme.	80
c. Describa las acciones tomadas.	80
d. Describa todas las concesiones obtenidas.	80
e. Identifique la autoridad que recibe la acción con respecto a la no conformidad.	80
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	86,1
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	83,3
<b>9.1.1 GENERALIDADES</b>	86,8
La organización debe determinar:	
a. A que es necesario hacer seguimiento y medición	75
b. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	85
c. Los criterios de aceptación que se utilizarán.	85
d. Cuando se debe realizar el seguimiento y la medición.	85
e. Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	85
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.	100
La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.	90
Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva como una contribución a la mejora.	90

<b>9.1.2 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL, ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS</b>	89,3
<b>9.1.2.1 SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN</b>	85
La organización debe realizar el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	85
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	85
<b>9.1.2.2 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES</b>	93,6
La organización educativa debe establecer y mantener como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas (véase 10.2)	
El método debe incluir específicamente para:	
a. Comunicar el método a todas las partes interesadas y pertinente.	90
b. Recibir las quejas y apelaciones.	100
c. Dar seguimiento a las quejas y apelaciones	90
d. Reconocer las quejas y apelaciones.	100
e. Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones.	90
f. Investigar las quejas y apelaciones	100
g. Responder a las quejas y apelaciones	90
h. Comunicar la decisión.	85
i. Cerrar las quejas y apelaciones.	100
El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presenten quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.	85
La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas y apelaciones recibidas, así como de su resolución.	100
<b>9.1.3 OTRAS NECESIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	73,7
La organización debe asegurarse de que solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:	
a. Retroalimentación de sobre los productos y servicios educativos.	80
b. Retroalimentación sobre su eficacia para lograr resultados de aprendizaje acordados.	70
c. Retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.	70
La organización debe realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde este suficiente.	75
<b>9.1.4 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	84,3
<b>9.1.4.1 La organización debe determinar:</b>	85
a. Los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño.	85
b. Objetivos frente a los que se medirá este desempeño.	85
<b>9.1.4.2 La organización debe determinar de que:</b>	83,7
a. Se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación.	90
b. Las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas	75
c. Los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como perspectivas de los métodos y la lógica utilizada para interpretar los hallazgos.	85
d. El contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.	85
<b>9.1.5 Análisis y evaluación</b>	82,1
La organización debe de analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y la medición	
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:	
a. La conformidad de los productos y servicios.	85
b. El grado de satisfacción del beneficiario.	85
c. El grado de satisfacción del personal.	80
d. El desempeño y eficacia del SGOE	80
e. Si lo planificado se implementó de forma eficaz.	80

f. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	75
g. El desempeño de los proveedores externos	N.A
h. La necesidad de mejoras en el SGOE.	90
<b>9.2 AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>80,8</b>
<b>9.2.1</b> La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGOE.	<b>83,7</b>
a. Es conforme a:	85
1. Los requisitos propios de la organización para su SGOE.	85
2. Los requisitos de este documento.	85
b. Se implementa y mantiene eficazmente.	80
<b>9.2.2</b> La organización debe:	<b>77,8</b>
a. Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos del SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de las auditorías previas.	50
b. Definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría.	85
c. Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	80
d. Asegúrese de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.	100
e. Identificar oportunidades de mejora.	90
f. Realizar las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.	50
g. Conservar información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	90
Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>94,1</b>
<b>9.3.1. GENERALIDADES</b>	<b>100</b>
La alta dirección debe revisar el SGOE de la organización de los intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su adecuación, eficacia y alienación continua con la dirección estratégica de la organización.	100
<b>9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>82,3</b>
La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:	
a. El estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas.	85
b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE.	100
c. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a:	
1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.	85
2. El grado en el que se han logrado los objetivos.	85
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	85
4. Las no conformidades y acciones correctivas.	100
5. Los resultados de seguimiento y medición	80
6. Los resultados de las auditorías.	50
7. El desempeño de los proveedores externos	N.A
8. Los resultados de evaluación formativa y sumativa.	100
d. La adecuación de los recursos.	75
e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)	75
f. Oportunidades de mejora continua.	70
g. La retroalimentación del personal relacionados con actividades para mejorar su competencia.	80
<b>9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>100</b>
Las salidas de revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	
a. Las oportunidades de mejora.	100
b. Cualquier necesidad de cambio en el SGOE.	100

c. Las necesidades de recursos.	100
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	
<b>10. MEJORA</b>	<b>78,9</b>
<b>10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>78,3</b>
<b>10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad la organización debe:</b>	<b>71,7</b>
<b>a. Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable</b>	
<b>1. Tomar acciones para poder controlarla y corregirla.</b>	75
<b>2. Hacer frente a las consecuencias</b>	85
<b>b. Evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, me ocurre en otra parte, mediante:</b>	
<b>1. La revisión ante la no conformidad</b>	75
<b>2. La determinación de las causas de la no conformidad;</b>	75
<b>3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.</b>	79
<b>c. Implementar cualquier acción necesaria;</b>	50
<b>d. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada</b>	75
<b>e. Si fuera necesario, hacer los cambios en el SGOE.</b>	90
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	
<b>10.2.2 La organización debe conservar información documentadas, como evidencia de:</b>	<b>85</b>
<b>a. La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;</b>	85
<b>b. Los resultados de cualquier acción correctiva.</b>	85
<b>10.2 MEJORA CONTINUA</b>	<b>85</b>
La organización debe mejorar continuamente la convivencia adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.	85
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	85
<b>10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>73,3</b>
La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejorar e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.	
Estos deben incluir:	
<b>a. La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras.</b>	60
<b>b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.</b>	75
<b>c. Mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.</b>	85

**Nota. Check list para evaluación del SGOE basado en los apartados propuesto en la Norma ISO 21001:2018, (Organización Internacional de Normalización, 2018).**



# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

