

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN – LEON
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS**



**UNAN-LEÓN
FUNDADA EN 1812**

**TESIS PARA OPTAR ALTITULO DE MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA
INDUSTRIA FARMACÉUTICA, ALIMENTARIA, COSMÉTICA, VETERINARIA Y AFINES**

Diseño de un Manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 Colegio Apostólico
El Lirio de los Valles, León 2015

Autores:

Lic. María de Fátima Treminio Espinoza.

Lic. Silvio Uel Reyes García.

Tutor:

➤ MSc. Fernando Emilio Baca Escoto.

León, Nicaragua 2023

TODAS Y TODOS JUNTOS VAMOS ADELANTE

DEDICATORIA

- A nuestro buen Dios por su misericordia, por darme la vida, salud y sabiduría para seguir adelante.
- A mis padres por darme siempre su apoyo, sus consejos y palabras de aliento para culminar con esta meta.
- A mi esposo y mi hija que son fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.
- A mis maestros por compartir el pan del conocimiento durante el desarrollo de esta Maestría.

Lic. María de Fátima Treminio Espinoza.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

- ✓ Mis padres Cecilia Marcelina García Latino y Efraín Basilio Reyes Sevilla quienes han estado a lo largo de todo este trabajo apoyándome en todas las decisiones que he tomado y que han sido el pilar fuerte de la culminación de este trabajo.

- ✓ Mi Hermano Efrén Antonio Reyes García que junto a su familia han sabido transmitir la energía y la Inspiración para no olvidar mis metas.

- ✓ Mis maestros por la paciencia y ayuda que han demostrado durante todo el desarrollo de la Maestría.

Silvio Uel Reyes García

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por haberme acompañado y guiado, darme la sabiduría y fortaleza para culminar este logro en mi vida.
- A mis padres que han sido pilar fundamental en mi formación, y han sido apoyo incondicional en los momentos difíciles que se me han presentado.
- A mi esposo, por motivarme a seguir adelante, por darme sus valiosos consejos y ser mi ayuda idónea.
- A mi tutor de Tesis por brindarnos su apoyo, orientación, que han sido de mucha importancia para poder realizar nuestra tesis.
- Al Colegio Apostólico el Lirio de Los Valles por abrirnos las puertas haciendo posible el desarrollo de este estudio.

Lic. María de Fátima Treminio Espinoza

AGRADECIMIENTOS

- ✓ A Dios todopoderoso por iluminarme y llenarme de sabiduría para lograr desempeñar todos mis objetivos que me he propuesto y seguir firme hacia adelante. También porque le he regalado vida a mis padres para que miren uno de tantos logros en su hijo.

- ✓ A mis padres por su apoyo moral, económico y espiritual que siempre he recibido de ellos y por su motivación e inspiración para finalizar esta Maestría.

Silvio Uel Reyes García

RESUMEN

La investigación fue desarrollada en el Colegio Apostólico Lirio de los Valles ubicado en la ciudad de León, Nicaragua, es un centro educativo con 26 años de experiencia académica y trayectoria exitosa que se dedica a la formación profesional proporcionando al estudiante un espacio de adquisición y aplicación de conocimiento y saberes; además, favorece el desarrollo de valores facilita la inserción en el ejercicio profesional.

La norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad que en un principio fueron asociados con la actividad industrial, pero cada vez son más los centros educativos que la implementan y certifican.

El presente trabajo investigativo tuvo por objeto la realización de un manual de Calidad. La metodología aplicada se desarrolló utilizando la norma ISO 9001:2015, para el diagnóstico previo a elaborar el manual de calidad, revisión de la documentación y observación directa.

El resultado obtenido en el diagnóstico aplicado al Colegio Apostólico Lirio de los Valles refleja un mayor grado de cumplimiento en el acápite de Liderazgo y compromiso esto se debe a que el colegio tiene una orientación educativa definiendo los requisitos legales y/o reglamentos enfocando el servicio prestado en el Cliente y el de menor cumplimiento es el acápite No.7 Apoyo.

Como resultado final se obtuvo el manual de Calidad que le permita al colegio alcanzar la excelencia y la mejora continua como una estrategia de competitividad en el sector educativo.

LISTA DE SIGLAS

CALV	Colegio Apostólico el Lirio de los Valles
CECEP	Centro Colombiano de Estudios profesionales
EBA	Educación Básica de Adultos
INATEC	Instituto Nacional Tecnológico
IGC	International Global Certification
ISO	International Organization for Standardization (Organización internacional de Estandarización)
MINED	Ministerio De Educación
MIFIC	Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SINAPRED	sistema Nacional para la Prevención Mitigación y Atención a Desastre
(PHVA)	"Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
LISTA DE SIGLAS.....	vi
TEMA:	xii
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS	4
MARCO TEÓRICO	5
Calidad total en la educación.....	6
La Educación	6
Calidad de la educación	7
Gestión de la Calidad en la Educación	9
Siete principios de Gestión de la Calidad.....	9
Enfoque al cliente.....	9
Liderazgo.....	9
Compromiso de las personas	10
Enfoque a procesos	10
Mejora	11
Toma de decisiones basadas en la evidencia	11
Gestiones de las Relaciones.....	12
Cuatro principios adicionales de Gestión de la Calidad.....	12
Crear valor.....	12
Enfocarse en el valor social	12
La agilidad.....	13
El autoanálisis	13
Seis Sigma en la educación	13
Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.....	14
Requisitos de la documentación	14
Manual de calidad	15

TODAS Y TODOS JUNTOS VAMOS ADELANTE



Diagnóstico de Gestión de Calidad	16
La Génesis de las Normas ISO 9001	17
Evolución	17
Origen y Evolución de la Norma 9001	18
Norma ISO 9000 1987	18
Norma ISO 9000 1994	18
Norma ISO 9000 2000	18
Norma ISO 9000 2008	19
Norma ISO 9000 2015	19
ISO (International Organization For Standarization).....	20
Auditorías.....	21
Principios de auditorías.....	21
El proceso de mejora continua en la Educación	21
Beneficios de La Mejora Continua.....	22
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	26
MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015	36
CONTROL DE CAMBIOS.....	41
CONTROL DE COPIAS	42
0. INTRODUCCIÓN	43
0.1 Generalidades.....	43
0.2 - Descripción Del Colegio.....	43
0.4 Reseña Histórica del Colegio.....	44
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	45
1.1 Objetivo del Manual	45
1.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	45
1.3 Exclusiones	45
2. REFERENCIA NORMATIVAS.....	45
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.	46
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	47
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.....	47
4.1.1 Entorno Interno.....	47
4.1.2 Entorno externo.....	50



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	51
4.3 Determinación del Alcance del sistema de Gestión de la Calidad.....	53
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	53
5. LIDERAZGO	57
5.1 Liderazgo y Compromiso	57
5.1.1 Generalidades.....	57
5.1.2 Enfoque al Cliente	58
5.2 Política.....	59
5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridades en la Organización.....	60
6. PLANIFICACION	61
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.....	62
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	62
6.3 Planificación de los cambios	63
7. APOYO	63
7.1 Recursos	63
7.1.1 Generalidades.....	63
7.1.2 Personas	64
7.1.3 Infraestructura	65
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	66
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.....	66
7.1.6 Conocimiento de la Organización	67
7.2 Competencia.....	67
7.3 Toma de Conciencia	68
7.4 Comunicación.....	68
7.4.1 Comunicación Interna.....	68
7.4.2 Comunicación Externa	69
7.5 Información documentada	69
7.5.1 Generalidades.....	69
7.5.2 Creación y actualización	70
7.5.3 Control de la información documentada	70
8. OPERACIÓN.....	71
8.1 Planificación y control operacional.....	71



8.2 Requisitos para los productos y servicios	71
8.2.1.- Comunicación con el Cliente	72
8.2.2 Determinación de los Requisitos para los productos y servicios.....	72
8.2.3 Revisión de los Requisitos para los productos y servicios.....	73
8.2.4 Cambios en los Requisitos para los productos y servicios	73
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	73
8.3.1 Generalidades.....	73
8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo.	73
8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo.....	74
8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo.....	74
8.3.5 Salidas del Diseño y desarrollo	74
8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo.....	75
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	75
8.4.1 Generalidades (Exclusión de la Norma).....	75
8.5 Producción y provisión del servicio	75
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio.....	75
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	75
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	76
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	76
9. EVALUACION AL DESEMPEÑO	76
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	76
9.1.1. Generalidades.....	76
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	77
9.1.3 Análisis y evaluación	77
9.2 Auditoria Interna.....	77
9.3 Revisión por la Dirección	78
9.3.1 Generalidades.....	78
9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección	78
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	79
10. MEJORA	79
10.1 Generalidades.....	79
10.2 No conformidad y acciones correctivas	80



10.3 Mejora continua.....	80
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	86



TEMA:

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015,
EN EL COLEGIO APOSTÓLICO EL LIRIO DE LOS VALLES, LEON 2015.**

TODAS Y TODOS JUNTOS VAMOS ADELANTE

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de la calidad desarrollados bajo la norma ISO 9001 en un principio se asociaron con la actividad industrial (Servicio de Acreditación ecuatoriano; 2018) es decir con la producción, debido a que el concepto de Calidad giraba únicamente en el producto, sin embargo; en la actualidad la calidad ya no se limita a un producto si no que engloba todo un proceso, lo cual hace que esta norma se aplique a empresas y organizaciones cuya actividad es la prestación de servicios.

La norma ISO 9001:2015 comprende la base de un sistema de gestión de la calidad en cualquier organización ya que es una Norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Para aplicar o implementar un sistema de gestión de Calidad es recomendable contar con un documento guía o Manual que relacione los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015 con las actividades que realiza la empresa de manera tal que se asegure la satisfacción del cliente y la mejora continua. Aunque la Norma ISO 9001:2015 en sus requisitos no exige el Manual de Calidad como un documento esencial para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, su uso se justifica en empresas que nunca han implementado calidad en sus procesos y poseen conocimientos básicos en la materia. (Servicio de Acreditación ecuatoriano; 2018)

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, genera en el personal la cultura del control y un enfoque de procesos integrados, orientado a la satisfacción del cliente (usuarios-beneficiarios-estudiantes, padres de familia, etc) y a la mejora continua que permita que la institución u organización siga siendo una Institución reconocida por su capacidad de gestión (Informe Progreso Educativo, 2014).

En este sentido en el año 2012 la fundación CECEP se presentó a certificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2008 con Bureau Veritas, manteniendo dicha condición por tres años. Luego de las visitas de auditoria externa de seguimiento y auditorías internas en los años subsiguientes, se evidenció la necesidad de ampliar el alcance para dar mayor cobertura a los nuevos programas

académicos. Por esta razón se optó por presentarse nuevamente ante la entidad certificadora con una ampliación en el alcance, incluyendo áreas que anteriormente no se habían contemplado, integrando procesos y definiendo un nuevo mapa que identificará a la institución en su SGC. (Centro Colombiano de Estudios profesionales, 2020)

A comienzos del año 2017, iniciaron el proceso de transición a la nueva norma ISO 9001:2015 y hoy en día la Fundación CECEP, cuenta con la certificación expedida por Bureau Veritas, del SGC en la NTC ISO 9001:2015, hasta diciembre 2021. (Centro Colombiano de Estudios Profesionales 2020)

En Nicaragua, desde el año 2011, el INATEC, con el apoyo del Gran Ducado de Luxemburgo, ha implementado un sistema de gestión de calidad en 6 de sus centros, siendo el Tecnológico Nacional de Hotelería el primer centro certificado por la norma ISO 9001-2008, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los estudiantes. (Calero ,2017)

Calero (2017) También señala que con la entrada en vigencia de la nueva norma ISO 9001:2015, los centros certificados realizaron la migración de sus sistemas de gestión, sumándose 8 centros más, quienes atravesaron un proceso de auditorías externas para obtener la certificación ISO 9001-2015; la evaluación la realizó la International Global Certification (IGC), una empresa panameña altamente profesional en este tipo de Evaluaciones.

A nivel nacional, el INATEC es pionero en este tipo de práctica como institución de gobierno y del sistema educativo, pues contar con una certificación internacional da prestigio y mejora la imagen (Calero, 2017)

En este escenario, existe un creciente interés en los centros educativos en implementar y certificar su sistema de gestión de calidad ISO, con el objetivo de asegurar la aptitud del docente, potenciar la gestión del centro y fortalecer la relación con el alumnado y las familias. Esta es una de las razones que nos lleva a pensar que se puede diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles en la ciudad de León, ya que además de contar con el deseo de la mejora continua y la toma de conciencia por parte de la alta dirección se contribuye al mejoramiento de la calidad educativa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los sistemas de gestión de la calidad son herramientas estratégicas, que orientan a una organización a analizar las necesidades de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado, definir los procesos para la producción y prestación de servicios.

Tomando en cuenta la importancia y el impacto que genera los sistemas de gestión en el mundo, las empresas cada vez más deciden implementar Sistemas de Gestión de Calidad; con el fin de ofrecer un mejor servicio y de esta forma lograr la permanencia o fidelidad de sus clientes. Es por esto que el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles asume el reto de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001-2015 teniendo un Manual de Calidad con el fin de aumentar su competitividad y permanencia en el sector educativo.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001; 2015, En el Colegio Apostólico el Lirio De Los Valles, León.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Realizar un diagnóstico sobre el cumplimiento de la norma
2. Analizar la documentación que tiene el colegio previo a la Elaboración del Manual de calidad.
3. Elaborar el Manual de calidad del Colegio Apostólico El Lirio de los Valles.

MARCO TEÓRICO

En el mundo de la globalización se habla mucho del concepto de “Calidad” como una forma de demostrar la capacidad de suministrar o abastecer productos o servicios con una buena apariencia física o con un costo diferente a la del mercado. Normalmente las empresas se jactan basándose del término de Calidad para dar confianza y seguridad a sus clientes. Introducción y Evolución de la calidad (s.f.)

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional. Introducción y Evolución de la calidad (s.f.)

Existen un sinnúmero de conceptos para definir lo que se entiende por calidad, por ser un tema muy tratado por diferentes expertos internacionales, organizaciones y por la abundante bibliografía que posee.

Algunos autores e instituciones la definen como:

- ✓ Kaoru Ishikawa (1988), define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.
- ✓ E.W. Deming (1989), establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".
- ✓ Philip Crosby (1989), puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.
- ✓ J. M. Juran (1993), define qué Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

La norma (ISO 9000:2005), plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Introducción y Evolución de la calidad (s.f.)

Desde diferentes perspectivas se ha abordado este concepto por los diferentes autores citados, aunque hay que destacar que, en la mayoría de ellos, existe coincidencia en asociar el término de calidad con satisfacción de los clientes y cumplimiento de los requisitos”. Introducción y Evolución de la calidad (s.f.)

Calidad total en la educación

Según Jorge Yarce (1997), estamos ante una educación en cambio, que tiene que redefinirse de cara al futuro y que, para ello, debe sufrir grandes reformas que la pongan a tono con lo que la sociedad necesita para poder afrontar con éxito el futuro. En un mundo abierto y competido, con grandes desafíos científicos y tecnológicos, la educación necesita innovación y creatividad para no quedarse rezagada frente a otros sectores de la actividad humana.

En otras palabras, la calidad total de la educación busca prestar un servicio lo más perfecto posible y entregar un producto con características de excelencia: la persona formada. El cliente de la educación se satisface si hay calidad total personal en el estudiante o en el graduado que sale a ejercer su profesión. Pero habría que decir también que, para obtener ese resultado, la condición básica es el cliente interno principal, el educador, debe procurar igualmente la calidad total personal e institucional. Jorge Yarce, (1997)

El cambio que representa la calidad total afecta todos los niveles de la organización educativa e implica un cuestionamiento que supone una valoración del pasado y que puede generar factores de incertidumbre y de inestabilidad como es lógico que suceda en los procesos de cambio. (Jorge Yarce, 1997)

La Educación

La educación es un proceso de formación que cada persona tiene derecho a recibir desde la niñez. Es la mejor inversión que un estado puede hacer para conseguir el desarrollo.

La educación a nivel nacional y su sistema además de los desafíos que presenta y su enfoque pedagógico que implica nuevos conceptos de enseñanza y aprendizaje, y el surgimiento de nuevas estrategias metodológicas para el trabajo en aula. La idea era la de aportar a la comprensión del sistema educativo del país, sus políticas, sus normas y funcionamiento. Esto incluye conocer los aspectos más importantes de las políticas educativas del país en la actualidad, las fortalezas y oportunidades de crecimiento en su sistema educativo. (Meza,Arcia 2012)

La educación en Nicaragua presenta retos y oportunidades que nos conlleva a que cada actor de la sociedad ponga un grano de arroz para el enfrentamiento de los mismos, Nicaragua ha crecido en su educación, sus políticas han sido eficaces para erradicar el analfabetismo y la pobreza en el país. (Meza,Arcia 2012)

Por otro lado ley 582 “Ley General de Educación Nicaragüense” en el artículo 10 dice: “Corresponde a las Autoridades Educativas de cada Subsistema de la educación Nacional, prestar atención prioritaria al conjunto de factores que favorecen la calidad de la enseñanza”, esto implica que cada institución educativa podrá desarrollar un sistema que permita mejorar la calidad dentro de la institución y que a su vez permita crear valores sociales, ambientales, éticos, cívicos, humanísticos y culturales, orientando al fortalecimiento de la identidad nacional y reafirmando el respeto a las diversidades religiosas, políticas, étnicas, culturales, psicológicas, de niños y niñas, jóvenes y adultos que apunta al desarrollo de capacidades de autocritica y crítica, de participación social desde el enfoque de una nueva ciudadanía formada en el respeto a la dignidad humana.(Meza,Arcia 2012)

Calidad de la educación

Meza,Arcia (2012) La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la educación de calidad como aquella que: "Asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta", adicionalmente calidad de la educación tiene que ver con que los resultados académicos al finalizar un ciclo, grado o curso sean los esperados, la mejora de cada uno de los procesos que intervienen en la formación de un estudiante, la preparación de los maestros, los recursos necesarios, el ambiente, el nivel de logro de objetivos, la satisfacción de alumnos y familias y por último es necesario que todos

los procesos que se ejecuten en el sector educativo vayan encaminados al mejoramiento continuo, diseños e implementaciones de sistemas de gestión de calidad dentro de las organizaciones educativas, para poder cumplir dicho propósito se ha buscado adaptar la norma ISO 9001:2015.

Meza, Arcia (2012) señala una educación de calidad en cada uno de los niveles educativos está ligado a la obtención de la eficacia, la pertinencia de los contenidos curriculares, la interrelación de los procesos y una adecuada evaluación educativa.

La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones). La calidad no significa poner nuevos exámenes, más o menos horas de clase, o diferentes materias, la calidad es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, la calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. (Meza, Arcia 2012)

Implantar la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad. (Centro Colombiano de Estudio profesionales 2020).

El alumno es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El alumno recibe unos conocimientos que le preparan o no para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos. Los niños son clientes y sus padres son los clientes secundarios, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por la educación. El cliente terciario, la sociedad, tiene un conjunto de necesidades y expectativas que «deben» ser cubiertas; decimos deben, ya que de ellas dependen los elementos sustanciales para la vida y hacer de la propia sociedad. La sociedad cliente necesita personas que se integren en ella, la impulsen, la ayuden a cambiar, desarrollarse y a mejorar constantemente. Es este cliente el que reclama la mejora continua. Las organizaciones dedicadas a

la educación y formación, tanto pública como privada, dan un servicio a la sociedad. Las personas, independientemente de la edad, concurren a ellas para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad. (Centro Colombiano de Estudio profesionales 2020)

Gestión de la Calidad en la Educación

Es ya un hecho demostrado y probado, que las organizaciones que se esfuerzan en entender las necesidades y las expectativas de sus clientes, y, en consecuencia, de forma sistemática ajustan sus procesos y su gestión de operaciones para satisfacer esas necesidades, suelen sobrevivir y crecer, por ello es importante conocer los **principios de Gestión de la Calidad en la Educación**. (Principios Gestión calidad,2017)

Los principios de Gestión de la Calidad en la Educación, se definen en las normas ISO 9001 e ISO 9004, y expresan en forma concisa lo que una organización debe practicar para alcanzar una óptima Gestión de la Calidad. (Principios Gestión calidad, 2017)

Al mismo tiempo, podemos afirmar que estos principios son la base de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, en instituciones educativas. Con seguridad, una organización que se proponga aplicar estos siete principios de Gestión de la Calidad en la Educación, alcanzará la excelencia y contará con la fidelidad de sus clientes. (Principios Gestión calidad, 2017)

Siete principios de Gestión de la Calidad

✓ Enfoque al cliente

Una organización depende de sus clientes y, por lo tanto, tiene que entender sus necesidades actuales y futuras. El propósito no debe ser solo cumplir con los requisitos del cliente, sino esforzarse por exceder sus expectativas. (Principios Gestión calidad,2017)

Superar las expectativas significa ir más allá del deseo del cliente, cumpliendo con aquello que él aún no piensa, pero que se convertirá en una necesidad futura de muchos de ellos en un momento dado. (Principios Gestión calidad, 2017)

✓ Liderazgo

Los líderes en una organización educativa, son **capaces de comunicar los objetivos de la Dirección de la Organización, propiciando el ambiente interno** para que ellos se logren, involucrando al mayor número de personas posibles en ese propósito.

Corresponde a la **Alta Dirección de la organización, identificar los líderes a su interior, delegar las responsabilidades** pertinentes en ellos y hacer que el personal perciba y siga su ejemplo. (Principios Gestión calidad, 2017)

✓ **Compromiso de las personas**

El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (Principios Gestión calidad, 2017)

La participación del personal es básica para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. Además, es del personal operario del que se pueden extraer las mejores ideas, ya que estos son los que pasan parte de su día a día con el producto o servicio que la organización ofrece. (Principios Gestión calidad, 2017)

Las ventajas para la organización son la motivación, compromiso y toma de conciencia del papel de cada uno de los clientes internos (o empleados) de la organización. Además, existirán corrientes de opinión favorables a la participación activa en las actividades de mejora continua (lean manufacturing).

Un ejemplo de compromiso de las personas podría ser la formación, competencias y experiencia que el operario puede demostrar a la empresa para desempeñar a la perfección un determinado trabajo. (Principios Gestión calidad, 2017)

✓ **Enfoque a procesos**

La Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Organización Internacional de Normalización (ISO,2015)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015)

✓ **Mejora**

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades. (Principios Gestión calidad,2017)

Algunos beneficios clave potenciales son:

- mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente;
- mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz, seguido de la prevención y las acciones correctivas
- aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas;
- mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta;
- mejor uso del aprendizaje para la mejora;
- aumento de la promoción de la innovación. (Principios Gestión calidad,2017)

✓ **Toma de decisiones basadas en la evidencia**

“Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información”. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error. Las ventajas para la organización son que la toma de decisiones basada en informaciones veraces y evidenciables la conducirá por el buen camino de la calidad. Además, demuestra que las posibilidades y oportunidades existentes son canalizadas hacia su realización de forma eficaz. (Principios Gestión calidad,2017)

Un ejemplo de toma de decisiones basadas en la evidencia puede ser una organización la cual tenga limitaciones en sus recursos, pero éstos los utiliza de forma más analítica convirtiendo los datos en información y usándola para generar y cumplir nuevos objetivos. (Principios Gestión calidad, 2017)

✓ **Gestiones de las Relaciones**

La capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, se ve reforzada por la relación con sus proveedores, que también se benefician.

Esta relación, de beneficio mutuo, aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La relación con los proveedores debe ser considerada como asociaciones, en las que todos los socios ganan, asegurando un lugar de privilegio para todos en el mercado. (Principios Gestión calidad, 2017)

Cuatro principios adicionales de Gestión de la Calidad en la Educación

Hemos hecho referencia a ocho principios básicos para la Gestión de la Calidad en instituciones educativas. Sin embargo, podemos hacer uso de otros cuatro principios adicionales. Veamos:

- **Crear valor**

Para que los estudiantes se motiven y se sientan satisfechos con el producto que están recibiendo. La medida de satisfacción determina el grado en que el producto satisface las necesidades y expectativas de los estudiantes. Los resultados de la medición ayudan a las organizaciones educativas a aumentar el valor al mejorar sus procesos de creación de valor para los estudiantes. (Urquina,Rocio 2012)

- **Enfocarse en el valor social**

Significa atender a los estudiantes y otras partes interesadas, teniendo como base la ética, la seguridad y la conservación ambiental. Las organizaciones educativas pueden garantizar el crecimiento sostenible sólo cuando la sociedad más grande aprecia la producción de valor añadido destinada a los estudiantes. (Urquina,Rocio 2012)

- **La agilidad**

Es esencial para el crecimiento sostenido en un entorno educativo, cada día más cambiante.

- **El autoanálisis**

Entendido como la capacidad que tenga la organización educativa de autoevaluarse y, de forma crítica, revisar sus procesos y analizar sus índices de rendimiento, como una forma de identificar fallas dentro del Sistema y acometer las acciones correctivas a que haya lugar. (Urquina,Rocio 2012)

Seis Sigma en la educación

Aunque la gran mayoría de los términos y lenguajes del Seis Sigma están relacionados a los negocios y la manufactura, algunos de sus conceptos principales están relacionados con el campo de la educación.

El alcance que se le ha dado al Seis Sigma en la educación es normalmente usado en casos muy específicos de mejora o en conjunto con el enfoque de Malcolm Baldrige para la excelencia en el desempeño (Baldrige criteria for Performance Excellence) para facilitar la aplicación de una estructura educativa de mejoramiento en las organizaciones (LeMahieu et al., 2017).

Sin embargo, existen opiniones divididas sobre la implementación del Seis Sigma en la educación, debido al hecho práctico que el desperdicio y el reproceso en la administración de educación no es tan visible como lo es en la industria manufacturera donde el material residual y las colas tienen una manifestación físicamente notoria (Svensson et al., 2015).

El modelo de Seis Sigma propuesto por el estudio de Bumjaid y Malik (2019) se centraba en el aprendizaje y entendimiento por parte de los estudiantes y que sus resultados estuviesen alineados a los requisitos de los procesos claves de la institución. Para lograr eso, se realizaba un análisis de la

variabilidad y se promovían los procesos de mejora de manera eficaz y sostenible en el proceso de aprendizaje.

Documentación de los sistemas de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones. Requisitos para la documentación de un Sistema de Calidad ISO. (s.f.)

Requisitos de la documentación

La documentación de un sistema de calidad debe incluir los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Procedimientos documentados y registros requeridos.
- Los documentos que la organización determina como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control en sus procesos.
- Manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, entre otros.

Los niveles de gestión de la documentación, de acuerdo a las Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de Calidad para documentar un sistema de gestión de la calidad establecida en la ISO 10013 establecen un uso adecuado de instrumentos documentales que deberían ser tomados en cuenta por la organización. Requisitos para la documentación de un Sistema de Calidad ISO. (s.f.)

Los siguientes niveles bajo los cuales se establece la documentación pueden establecerse de la siguiente manera:



Niveles de los Documentos de Gestión de Calidad

fuentes: (www.isotools.us 2022)

Manual de calidad

Es la guía maestra de la organización, donde se especifica en general lo que se hace, quien, cuando, como, y en qué lugar se hace, indicando los recursos humanos y económicos, los registros y la resolución de discrepancias. (Eugenio Ramírez, 2005)

El Manual de Calidad incorpora la política de calidad, objetivos, procedimientos e instrucciones generales que describen las interacciones y secuencias, control de procesos y las referencias dirigidas al manual de procedimientos, es un documento meramente descriptivo. (Eugenio Ramírez, 2005)

Sobre el alcance: el manual de la calidad sabe especificar claramente el alcance del sistema de gestión de la calidad, centros afectados y un amplio detalle de las actividades desarrolladas. Si es de aplicación alguna exclusión de un punto en la norma (Solo es admisible la exclusión de los requisitos

incluidos en el capítulo 7.1.5), se debe argumentar claramente porque, pudiendo ser debido a la naturaleza de los productos o servicios, requisitos del cliente o requisitos reglamentarios.

Propósitos del Manual de la Calidad

- Comunicar la política de la calidad.
- Describir e implantar el sistema de la calidad
- Proporcionar la base documental para actividades de la calidad.
- Proporcionar continuidad en el sistema de la calidad durante situaciones de cambio en la organización.
- Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos (auditorías, información, etc).
- Servir de herramienta de formación del personal en los requerimientos de un sistema de la calidad. (Eugenio Ramirez,2005)

Diagnóstico de Gestión de Calidad

Es un paso importante antes de adentrarse en el desarrollo e implantación del SGC. Mediante la realización del diagnóstico previo y contrastándolo con los requisitos que figuren en una norma o en los requisitos de la propia Organización, esta llega a comprender el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma. Elaboración del diagnóstico previo según ISO 9001:2000 (2005)

Además, la realización de un diagnóstico previo y la elaboración de un posterior informe permiten conocer el punto de partida de la implantación del sistema y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos. Por ello, es importante que la puntuación de las respuestas refleje de forma realista la situación de la organización en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001. Elaboración del diagnóstico previo según ISO 9001:2000 (2005)

Los diagnósticos de gestión ofrecen a las organizaciones numerosas ventajas:

- Ofrecen a la organización una imagen fidedigna de la situación de su sistema de gestión sin la rigidez de una auditoría
- Permite generar ideas de mejora de manera independiente al estado de implantación del sistema (sin implantar o ya implantado)

El resultado de un diagnóstico se estructura en función de las necesidades de la organización. Elaboración del diagnóstico previo según ISO 9001:2000 (2005)

La Génesis de las Normas ISO 9001

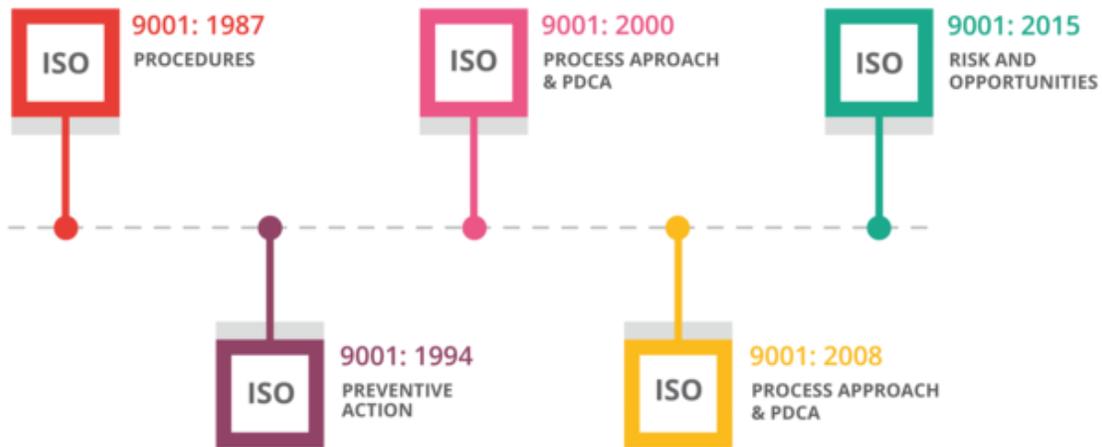
Las Normas ISO 9001 cuenta con millones de certificados emitidos en el mundo, es la norma más reconocida, demandada y aceptada en el mundo empresarial a nivel internacional. Sinónimo de calidad, la ISO 9001 ayuda a las empresas a mejorar su eficiencia, así como la calidad de sus procesos, productos y servicios. Julio Aguiar (2022)

Esta norma, que en la actualidad centra su enfoque en satisfacer las necesidades de los clientes, ha ido evolucionando en todas sus revisiones y adaptándose a lo largo de los años a las necesidades de las organizaciones, al contexto empresarial, los avances tecnológicos y las exigencias de los consumidores. Julio Aguiar (2022)

Evolución

Su proceso evolutivo y las principales etapas de su progreso. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, con la reactivación del comercio entre los países, se hizo patente la necesidad de normas que tuviesen un alcance internacional. Esto abrió las puertas a la creación de la Organización Internacional de Normalización ISO. Julio Aguiar (2022)

Julio Aguiar (2022) señala a comienzos de 1980, ISO designó una serie de comités técnicos, con el fin de trabajar en el desarrollo de normas comunes para la gestión de la Calidad que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde, a través de la familia de normas ISO 9000. Para que las normas mantuviesen su vigencia y utilidad, se acordó que se revisarían aproximadamente cada 5 años. Así, pues, y desde entonces, se han ido disponiendo las siguientes versiones:



Origen y Evolución de la Norma 9001

Fuentes: <https://quantumconsultora.com/normas-iso-9001/>

Norma ISO 9000 1987

La serie de normas ISO 9000 de 1987 suministró un modelo para el aseguramiento de la Calidad, centrado en el cumplimiento de los requisitos del producto. Abordaba, pues, un aspecto «limitado» de la Calidad. Sin embargo, jugó un papel decisivo en el establecimiento de una base sólida para posteriores mejoras y para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad más sofisticados. Se consolidaron tres modelos para el aseguramiento de la Calidad: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. Julio Aguiar (2022)

Norma ISO 9000 1994

En 1994 se publicó una nueva versión, que no modificó sustancialmente los tres anteriores modelos con los requisitos. Julio Aguiar (2022)

Norma ISO 9000 2000

Tras la revisión de la versión de 1994, dentro del comité ISO/TC 176 encargado del desarrollo y mejora de la serie ISO 9000, se planteó una encuesta global entre los usuarios y clientes de la serie ISO 9000. Como resultado de este análisis, surgió la versión del 2000, que trajo consigo cambios significativos en cuanto a la adopción de un enfoque de procesos, introducción de los ocho principios de la gestión de la Calidad, compatibilidad con otras normas de Sistemas de Gestión o la mejora continua, entre otros. (Julio Aguiar 2022).

Norma ISO 9000 2008

Ocho años después, se publicó una nueva versión que trató de clarificar algunos de los requisitos, pero no trajo consigo cambios de fondo ni de forma respecto a su antecesora. Julio Aguiar (2022)

Norma ISO 9000 2015

En la actualidad podemos observar que se ha llevado a cabo un profundo cambio de la norma. Se llevaron adelante grandes cambios en la redacción para hacerla más general y entendible a empresas de servicios. Entre otras cosas podemos observar las siguientes modificaciones:

Cambio de estructura: Se busca establecer una estructura común en todas las normas de Sistemas de Gestión, centrada en 10 puntos:

1. Alcance.
 2. Referencias normativas.
 3. Términos y definiciones
 4. Contexto de la organización
 5. Liderazgo
 6. Planificación
 7. Apoyo
 8. Operaciones.
 9. Evaluación del desempeño
 10. Mejora.
- **Gestión de riesgos:** Adopta un carácter más preventivo, fomentando que las organizaciones lleven a cabo un análisis inicial de riesgos internos y externos que permita tomar acciones desde la planificación de Calidad.

- **Partes interesadas:** Además de los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios, se contempla la existencia de requisitos de otras entidades que deban ser determinados y cumplidos.
- **Aplicación de herramientas de mejora continua:** Se incide en que las organizaciones desarrollen iniciativas de mejora, que permitan que la mejora continua no quede relegada a la mera realización de auditorías y al cierre de acciones correctivas.
- **Información documentada:** Se sustituyen los términos «procedimiento documentado» y «registros» por «información documentada»
- **Gestión del cambio:** Hace especial hincapié en la planificación y control de cambios. Como se puede apreciar, son bastantes los cambios de la nueva versión 2015 de la norma ISO 9000. (Julio Aguiar 2022).

ISO (International Organization For Standardization)

ISO (Organización internacional de Normalización), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. ISO es una organización internacional no gubernamental que produce Normas internacionales industriales y comerciales.

La finalidad de dichas normas es:

- ✓ La coordinación de las normas nacionales,
- ✓ En consonancia con el acta final de la organización mundial del comercio.
- ✓ Facilita el intercambio de información
- ✓ Contribuye a la transferencia de tecnologías.

Todas las normas establecidas por la ISO son voluntarias; no existen requisitos legales que obliguen a los países a adoptarlas. No obstante, los países y las industrias suelen acoger las normas ISO como normas nacionales. Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015)

Auditorias

La auditoría de Calidad en Centros Educativos evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad en organizaciones del sector, aportando información valiosa que es utilizada para la toma acertada de decisiones, que, a su vez, contribuyen a la mejora continua del sistema. La auditoría de calidad complementa otro tipo de asesoramiento que las instituciones educativas utilizan, puesto que recolecta información acerca del cumplimiento sobre los objetivos propuestos, y sobre las dificultades que eventualmente se hayan presentado para el logro de ellos. (Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión 2018)

Las auditorias son el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Principios de auditorias

- a) Integridad: el fundamento de la profesionalidad
- b) Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud.
- c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- d) Confidencialidad: seguridad de la información.
- e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoria y la objetividad de las conclusiones de la auditoria.
- f) Enfoque basado en evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoria fiable y reproducibles en un proceso de auditoria sistemático.
- g) Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoria que considera los riesgos y oportunidades. (Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión 2018)

El proceso de mejora continua en la Educación

Bolívar (2002) establece que “la mejora continua es entendida como un proceso que se realiza a través del tiempo, en el contexto educativo, permite la obtención de niveles más altos de calidad de

los aprendizajes del alumnado y promueve en los centros la capacidad para resolver los problemas en nuestra actual coyuntura social y educativa”.

La mejora continua en las instituciones educativas tiene características relevantes que imperan al momento de realizar un plan de mejora, son fundamentales las personas cuyas acciones hacen posible la activación y el sostenimiento del proceso de mejora continua de la educación. No hay cambio sin los actores educativos, por ejemplo, estudiantes, docentes, autoridades, quienes actúan en diferentes ámbitos de participación y responsabilidad en el colegio, la zona escolar o el sistema educativo estatal, pues ayudan a obtener una idea más completa sobre la esencia, lo que debe ser considerada una actividad voluntaria de los centros educativos, debe contemplarse como un compromiso entre el centro educativo y todas sus partes interesadas; es decir, se establece un compromiso del centro consigo mismo, su desarrollo cabe esperar, junto a sus resultados sustantivos, una mejora en la gestión educativa y en el conocimiento del centro como organización; sus condiciones fundamentales tienen que ver con la necesidad de introducir mejoras en la dinámica del centro, para lo que resulta casi imprescindible una actitud positiva hacia los cambios, así como la creencia de que éstos son posibles, debe estar precedido de un diagnóstico explícito de la situación de partida del centro con relación al área o áreas prioritarias, relativas tanto a los aspectos de gestión como a los estrictamente educativos. Bolívar (2002)

Beneficios de La Mejora Continua.

Tomando como premisa base que cualquier sistema de calidad, ya sea de servicio o no, debe basarse en la premisa de la mejora continua, el Grupo Kaizen SA, en su artículo Mejoramiento Continuo: Principio de la Gestión de la Calidad, afirma que la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas. Lory Peresson (2007)

También señala que las acciones destinadas a la mejora, deberían ser:

- ✓ Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- ✓ El establecimiento de los objetivos para la mejora;

- ✓ La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- ✓ La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- ✓ La implementación de la solución seleccionada;

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora. Lory Peresson (2007)

Para asegurar el futuro de la Organización y la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la Organización debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios. Sandor Luis Miranda (2006)

Para lograr una mejora se puede aplicar a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) lo cual puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

- | | |
|-------------------------|--|
| ✓ Identificar Productos | ✓ Identificar requerimientos de los clientes |
| ✓ Identificar clientes | ✓ Encuestas de Satisfacción |

Hacer: implementar los procesos.

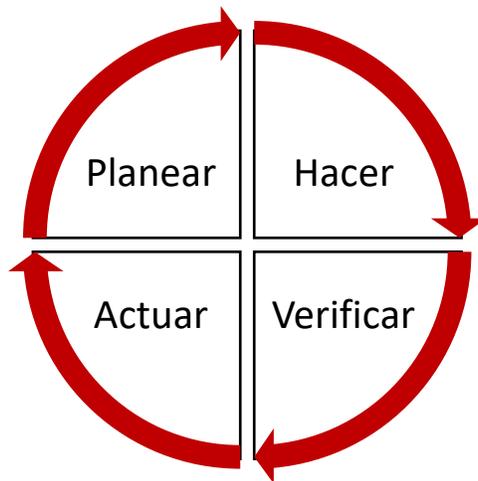
- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| ✓ Proceso de Mejora | Listas de Verificación |
| ✓ Cronograma de actividades | ✓ Determinar la Capacidad del Proceso |
| ✓ Recolección de datos | |

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

- ✓ Relación de variables
- ✓ Coeficiente de Determinación
- ✓ Coeficiente de Correlación
- ✓ Análisis de tendencias

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

- ✓ Institucionalizar la mejora
- ✓ Plan de Calidad



Ciclo PHVA

Fuente: http://www.posgrados.frc.utn.edu.ar/maestriaCalidad/pub/file/Trabajo%20final%20integrador_Elizondo%20Silvana.pdf

Sandor Luis Miranda (2006) al hablar sobre las ventajas o beneficios de gestionar los procesos a través de la mejora continua, como base de la Calidad de Servicio, afirma que la misma genera:

- ✓ Apertura de nuevas oportunidades de mercado.
- ✓ Generación de valor al optimizar procesos y hacerlos más eficientes.
- ✓ Diferenciación frente a mercados potenciales.
- ✓ Mejora de la planificación general.
- ✓ Definición de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo.
- ✓ Reducción de los costos asociados a los productos no conformes.
- ✓ Mejora de las comunicaciones internas y externas.
- ✓ Mayor facilidad en la realización de las actividades gracias a documentación de los procedimientos.

La eficacia del modelo consiste en que la organización ha de centrar sus esfuerzos en desarrollar los procesos de acuerdo con las instrucciones contenidas en los procedimientos documentados y los resultados obtenidos se trasladan a los registros de calidad los cuales sirven para realizar el seguimiento y establecer las bases para las futuras mejoras. Sandor Luis Miranda (2006)

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

- **Tipo de estudio:** Descriptivo y de corte transversal.
- **Área de estudio:** El estudio se realizó, en el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles ubicado en el Reparto Primero de Mayo de la ciudad de León.
- **Población de Estudio:** Estuvo conformado por 10 colegios privados religiosos de la ciudad de León.
- **Muestra:** La constituye 1 colegio privado Religioso, que representa el 10% de la población de estudio. La técnica de muestreo será utilizada es el por conveniencia.

- **Criterios de inclusión y exclusión:**

Criterios de Inclusión:

- ✓ Interés de las autoridades que dirigen los centros de Estudios para apoyar la investigación.
- ✓ Colegios que deseen implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- ✓ Los incisos contenidos en la Norma y que apliquen al servicio de Educación brindado por el Colegio.

Criterios de Exclusión

- ✓ Ningún interés de las autoridades que dirigen los centros de Estudios para apoyar la investigación.
- ✓ Colegios que no deseen implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
- ✓ El capítulo 7.1.5.2 de la Norma ISO 9001-2015 por no operarse con equipos de medición y seguimiento.

- **Variables:**

1. Diagnóstico.
2. Documentos
3. Manual de calidad.

OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	VALOR
Diagnóstico	Revisión del estado actual de la organización en cuanto a su relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Guía Valorativa (Norma ISO 9001:2015)	- A. Cumple completamente con el criterio enunciado -B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado. - C. Cumple con el mínimo de criterio enunciado.
Documentos	Son los documentos establecidos por la Administración educativa para la organización y el buen funcionamiento de los centros educativos.	Documento con los que dispone la Organización	Dispone No Dispone
Manual de calidad	Documento que fundamenta el quehacer de la organización educativa, especificando la política, los elementos del sistema de calidad y los procedimientos Rectores.	Documento que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Cumple No cumple

- **Métodos e instrumentos para la Recolección de Información:** Se dirigió una carta al Director del Colegio Apostólico El Lirio de los Valles para solicitar el permiso de realizar el estudio y tener acceso a la información que se considera necesaria para la investigación.

Se aplicó una guía diagnóstica conteniendo los acápite de la norma ISO 9001:2015. Se utilizó la técnica de observación para verificar los documentos existentes. Se recolectó la información por medio de fuente primaria y secundaria.

- **Plan de análisis y Presentación de datos**

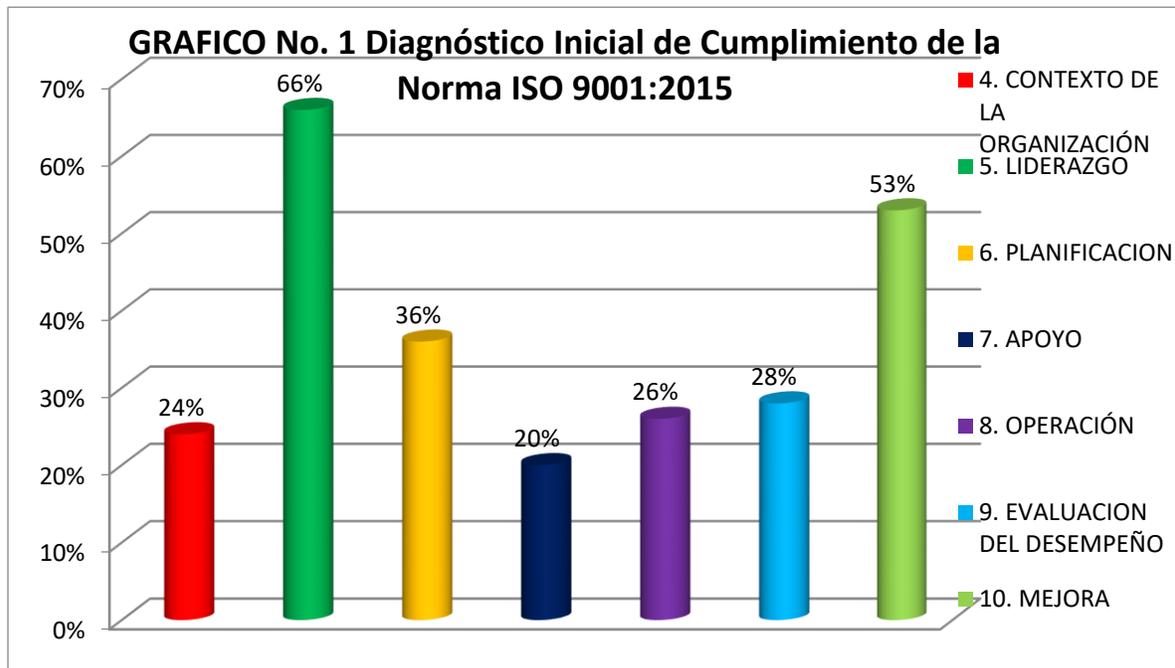
Los datos fueron tabulados en el programa Microsoft Excel 2013 y se representaron en gráficos de columna.

- **Aspectos éticos**

La información se obtuvo previo consentimiento del Director y del personal involucrado en las diferentes comisiones, registrada en un formato de consentimiento informado y fue utilizada con fines investigativos solamente.

VIII. RESULTADOS Y ANALISIS

1. Diagnóstico realizado en el Colegio Apostólico Lirio de los Valles sobre el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015



En el gráfico No.1 Diagnóstico inicial de cumplimiento de la Norma ISO 9001; en cuanto al acápite **No. 4 Contexto de la Organización**, se observa un porcentaje de 24% de cumplimiento de la norma lo que muestra que el requisito aún no se ha implementado ni se le brinda seguimiento o mejora, este porcentaje se debe a que se tienen identificadas las partes interesadas tanto internas como externas que influyen en el propósito de la organización sin embargo no hay interacción entre las mismas, del mismo modo no se tiene identificado el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización y por ende no hay relación de la misma con las partes interesadas. El colegio Apostólico Lirio de los Valles tiene identificado los procesos, pero no se le ha asignado un responsable para cada uno de los mismos, el colegio realiza matriz FODA permitiéndole ver las fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el colegio.

Referente al acápite **No.5 Liderazgo**, claramente se evidencia un cumplimiento de hasta 66% lo que indica que hay un compromiso por parte de la Alta Dirección para implementar y mantener eficazmente un Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo la gerencia garantiza que se determinen y cumplan los requisitos del cliente (Estudiante); sin embargo no se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad con el servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Estudiante, también se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en todo el colegio, se tiene correctamente detallado el organigrama de la organización. El CALV cuenta con una política educativa determinada por el MINED, pero no con una política de Calidad conforme al SGC disponible dentro del colegio, visibles en lugares estratégicos para que sea entendida y aplicada por Alta Dirección, docentes, alumnos, personal administrativo y padres de familia.

En relación al acápite **No.6 Planificación**, se puede observar que tiene un porcentaje de cumplimiento de 36%, esto indica que no se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados esperados y por lo tanto tampoco se mantiene documentos que sustenten el plan de riesgos, el colegio posee un plan Familiar Multiamenaza pero estos se encuentran relacionados a un plan de acciones ante desastres emitidos por Sistema Nacional para la Prevención Mitigación y Atención a Desastre (SINAPRED). El CALV cuenta con un Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Reglamento Interno, dentro del plan estratégico tienen objetivos bien definidos, pero estos se encuentran bajo la alineación de la norma y no se logra evidenciar la interrelación entre política-objetivos-indicadores.

En el caso del Acápite **No.7 Apoyo**, en el gráfico se observa que el porcentaje de cumplimiento es de un 20% y esto se debe a que a pesar de que el Colegio posee el personal adecuado y competente para establecer un sistema de Gestión de la Calidad, es necesario establecer un plan con proyecciones de recursos para el momento que se vaya a implementar la norma, de igual forma la organización no tiene una comunicación ampliamente definida entre las partes internas y externas y los procesos se encuentran definidos pero no están documentados.

En cuanto al acápite **No.8 Operación**, tiene un porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 de un 26% y esto se pudo evidenciar en el momento de la aplicación del diagnóstico al notar que hay controles operativos y son funcionales pero no son trabajados como un sistema, la retroalimentación con los clientes (Estudiantes y/o padres de familia) es funcional al momento de presentarse quejas, el colegio cumple fielmente a todo tipo de requisito o requerimiento de tipo legal o normativo solicitado por las partes interesadas de la organización. Los controles se encuentran establecidos en el servicio suministrado sin embargo existe la debilidad de que no es idealizada como un sistema y a la vez estos no se encuentran documentados al igual que sucede con la prestación del servicio el cual es uno de los numerales que se tiene como fortaleza ya que se tienen implementados todos los controles para garantizar la calidad del servicio prestado sin embargo no existe una información documentada del tratamiento que se le brinda al resultado de estos controles. El CALV cuenta con un Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Reglamento Interno donde se describe detalladamente el servicio educativo que ofrece el Colegio y se encuentran los objetivos, lineamientos, y cronogramas de actividades.

Al analizar el acápite **No. 9 Evaluación del desempeño**, se puede apreciar en el gráfico que tiene un porcentaje de 28% esto debido a que el colegio tiene establecido encuestas periódicas para conocer la satisfacción del Cliente (Estudiante) y padres de Familia, sobre la percepción del servicio educativo brindado en el colegio, pero no se evidencia el tratamiento que se brinda a los resultado de esas encuestas, no se cuenta con una metodología o programación de auditorías de forma anual o semestral dado que las auditorias que se realizan son únicamente contables; de igual forma no existe un seguimiento de los datos que arrojan las auditorias puestos que no son orientadas a analizar la calidad del servicio prestado o del sistema de Gestión de Calidad.

El Acápite **No. 10 Mejora** se puede observar que llegó a un 53% de cumplimiento y esto se explica que en el colegio Apostólico Lirio de los Valles el concepto de Mejora se maneja y se aplica en las diferentes partes del servicio que se presta, pero no bajo los parámetros establecidos por la Norma

ISO 9001:2015, se tiene un plan determinado e implementado para las no conformidades y se toman acciones para controlarla y corregirla.

Al momento de realizar el diagnóstico se buscó iniciar una sensibilización de una cultura de calidad que debe ser liderada desde la Alta Dirección por lo que de los resultados del diagnóstico surge la siguiente tabla, la que puede ser tomada en cuenta al momento de realizar la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de la calidad.

RESULTADOS DE LA GESTION EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO	ACCIONES A REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	24%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	66%	DOCUMENTAR, SEGUIR Y MEJORAR
6. PLANIFICACION	36%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	20%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	26%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	28%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	53%	DOCUMENTAR, SEGUIR Y MEJORAR
TOTAL DE RESULTADO DIAGNOSTICO	30%	IMPLEMENTAR

2. Documentación que tiene el Colegio Apostólico Lirio de los Valles previo a la elaboración del Manual.

Tabla No. 1 Evidencia de la documentación

Numeral	Información Documentada	Estado de los Documentos		Nombre del documento existente
		ND	D	
5.2.1	Política de calidad	X		
6.2.1	Objetivos de calidad	X		
7.5.3.1	Manual de calidad	X		

7.5.2	Procedimientos de control de documentos.	X		
7.5.2	Procedimientos de registro	X		
9.2.1	Procedimiento de auditoría interna	X		
10.2	Procedimiento de acciones no conformes	X		
10.2	Procedimientos de acciones correctivas	X		
9.3.1	Registro de la revisión por la dirección		X	Plan de Supervisión.
7.2 7.3	Registro de educación, formación, habilidades y experiencia del personal.		X	Evaluación al Desempeño. Manual de Cargos y Funciones
8.1	Registros que evidencian que los procesos de realización y el producto resultante cumple con los requisitos.	X		
8.2.3	Registro de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio	X		

8.4.1	Registros de los resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se deriva de la misma	X		
8.5.1	Registro de la validación de los procesos y de la prestación del servicio		X	Boletines, evaluaciones a los estudiantes y clases.
8.5.2	Registro de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito.	X		
8.5.3	Registro de pérdida, deterioro o manejo inadecuado de los bienes propiedad del usuario.	X		
9.2	Registro de los resultados de las auditorías internas y de las actividades de seguimiento.	X		
8.6	Registro que indiquen la identidad de las personas que autorizan la liberación de servicio.	X		

8.7	Registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada incluyendo concesiones	X		
10.2	Registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas	X		
6.1	Procedimiento para la gestión de Riesgo	X		Plan Familiar Multiamenazas
4.4				

D	Dispone
ND	No Dispone

Se realizó una lista de verificación teniendo en cuenta lo requerido por la norma NTC ISO 9001:2015, desde el numeral 4 de la norma, partiendo de si el Colegio actualmente dispone o no el soporte para posteriormente proceder a calificar su estado. Se muestra que el colegio Apostólico Lirio de los Valles cumple con la documentación establecida por el Ministerio de Educación, pero muestra un 15 % de los documentos que son necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.



MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 37 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Valles	Código:CALV-M-02 Versión:00 Fecha:22-09-2023 Hoja 1 de 35
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015		
Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lic. Fátima Treminio	Lic. Silvio Reyes	Lic. Avidan Medina.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 38 de 152 CALV-MC-02
--	--	--------------------------------

INDICE

CONTROL DE CAMBIOS.....	41
CONTROL DE COPIAS	42
0. INTRODUCCIÓN	43
0.1 Generalidades.....	43
0.2 - Descripción Del Colegio.....	43
0.4 Reseña Histórica del Colegio.....	44
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	45
1.1 Objetivo del Manual	45
1.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	45
1.3 Exclusiones	45
2. REFERENCIA NORMATIVAS.....	45
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	46
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	47
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.....	47
4.1.1 Entorno Interno.....	47
4.1.2 Entorno externo.....	50
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	51
4.3 Determinación del Alcance del sistema de Gestión de la Calidad.....	53
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	53
5. LIDERAZGO	57
5.1 Liderazgo y Compromiso	57
5.1.1 Generalidades.....	57
5.1.2 Enfoque al Cliente	58
5.2 Política.....	59
5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridades en la Organización.....	60
6. PLANIFICACION	61
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.....	62

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 39 de 152 CALV-MC-02
---	--	------------------------------------

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	62
6.3 Planificación de los cambios	63
7. APOYO	63
7.1 Recursos	63
7.1.1 Generalidades	63
7.1.2 Personas	64
7.1.3 Infraestructura	65
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	66
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.....	66
7.1.6 Conocimiento de la Organización	67
7.2 Competencia	67
7.3 Toma de Conciencia	68
7.4 Comunicación.....	68
7.4.1 Comunicación Interna.....	68
7.4.2 Comunicación Externa	69
7.5 Información documentada	69
7.5.1 Generalidades.....	69
7.5.2 Creación y actualización	70
7.5.3 Control de la información documentada	70
8. OPERACIÓN.....	71
8.1 Planificación y control operacional.....	71
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	71
8.2.1.- Comunicación con el Cliente	72
8.2.2 Determinación de los Requisitos para los productos y servicios.....	72
8.2.3 Revisión de los Requisitos para los productos y servicios.....	73
8.2.4 Cambios en los Requisitos para los productos y servicios	73
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	73
8.3.1 Generalidades.....	73
8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo.	73
8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo.....	74

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 40 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo.....	74
8.3.5 Salidas del Diseño y desarrollo	74
8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo.....	75
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	75
8.4.1 Generalidades (Exclusión de la Norma).....	75
8.5 Producción y provisión del servicio	75
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio.....	75
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	75
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	76
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	76
9. EVALUACION AL DESEMPEÑO	76
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	76
9.1.1. Generalidades.....	76
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	77
9.1.3 Análisis y evaluación	77
9.2 Auditoria Interna.....	77
9.3 Revisión por la Dirección	78
9.3.1 Generalidades.....	78
9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección	78
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	79
10. MEJORA	79
10.1 Generalidades.....	79
10.2 No conformidad y acciones correctivas	80
10.3 Mejora continua	80

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 43 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

0. INTRODUCCIÓN

El **Colegio Apostólico Lirio de los Valles** en su deseo de contribuir al mejoramiento de la calidad educativa por medio de la implementación de un sistema de Gestión que le permita potenciar la gestión del centro, ha aceptado el reto de conocer, diseñar, implementar, evaluar y controlar los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, para ello desea documentar su sistema en un manual de calidad que le permita tener un fácil acceso a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015, cumpliendo de esta manera el requisito de la Norma, numeral 4.3.

Este manual contiene, entre otros aspectos, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad institucional, las exclusiones permisibles, la referencia de los procedimientos documentados en el Sistema y una descripción de la interacción de los procesos, así como un mapa de los mismos.

El Colegio Apostólico Lirio de los valles pretende dar cumplimiento a los requisitos de los padres de familia, estudiantes a los requisitos legales y otras partes interesadas, así mismo se da cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, además pretende generar en el personal docente y administrativo la cultura de control y enfoque de procesos integrados orientado a la satisfacción de los padres de familia y estudiantes.

0.1 Generalidades

0.2 - Descripción Del Colegio

El presente manual constituye un documento de uso interno por lo que contiene información fundamental del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015. Con el presente documento el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles demuestra su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

Organización: COLEGIO APOSTÓLICO EL LIRIO DE LOS VALLES (CALV).

Oficinas: Aserrío Santa Fe 1 Cuadra al Norte 1 Cuadra al oeste.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 44 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

Actividad: Planificación, desarrollo y prestación de Servicio de Educación en los Niveles de Preescolar, Básica y Media, hasta el otorgamiento del título de Bachiller Académico a sus estudiantes.

Normas: UNE-EN- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

0.4 Reseña Histórica del Colegio

El CALV surge como una propuesta innovadora de la familia Pastoral López-Espinoza en el año 1995, en la cual se pretendía impartir clases a niños y niñas en edad preescolar y primaria en el lugar donde ahora son las instalaciones de la Tercera Iglesia Apostólica de la Fe en Cristo Jesús, ubicada en el Reparto Primero de mayo al noreste de la ciudad de León.

Luego de varios meses de Gestiones, la propuesta logra hacerse realidad y para el 20 de agosto del año 1996 se obtuvo el permiso de funcionamiento emitido por la delegación departamental del Ministerio de Educación junto con el Acuerdo No. 0061996, tomado por la Asamblea Ministerial de la Iglesia.

Siendo una gran familia cuyo principal objetivo es servir a la comunidad y los sectores más vulnerables. Para el año 1998 se presentó y dio la apertura a Secundaria Regular, y en el 2002 se abrió la secundaria sabatina. Del mismo modo y como ayuda para disminuir el alto porcentaje de ciudadanos mayores de 18 años sin haber cursado la primaria se preparó el Plan piloto conocido como “Primaria Sabatina, Lirio” en el año 2005.

Con el mejoramiento de las políticas Educativas a nivel nacional se proyectó el programa de “Educación Básica de Adultos (EBA), el cual ha funcionado gratuitamente hasta la actualidad.

La infraestructura, prestaciones de ley, han venidos mejorando, el pénsum incluye el inglés en preescolar y Primaria además de computación y biblia en todos los programas. El personal docente y administrativo se especializó y para el año 2014 iniciamos proyectos importantes en infraestructura, pedagogía y extensión educativa.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 45 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objetivo del Manual

El presente manual tiene por objeto describir el sistema de calidad que posee y mantiene El Colegio Apostólico El Lirio de los Valles para el buen desarrollo de sus actividades, asegurando siempre la satisfacción de los clientes, funcionarios y demás partes interesadas.

1.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación en los procesos para la prestación del servicio desarrollado por el CALV.

Se define el alcance del sistema como la prestación del Servicio Educativo en los Niveles de Educación Preescolar, Educación Básica y Educación Media.

1.3 Exclusiones

7.1.5.2 El control de los instrumentos de medición y seguimiento, en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de estudiantes y procesos, dado que no se opera con equipos de medición y seguimiento.

2. REFERENCIA NORMATIVAS

Las normas que han servido de referencia para la elaboración del presente Manual de Gestión de Calidad son las siguientes:

ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la calidad-Fundamentos y Vocabulario".

ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos".

ISO 31000:2018 Gestión de Riesgo-Directrices

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 46 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

3. TERMINOS Y DEFINICIONES.

A continuación, se detallan los términos y definiciones más utilizados en el presente manual y que son referencia en la norma ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la calidad-Fundamentos y Vocabulario”.

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

Cliente: Persona u Organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.

Manual De Calidad: Especificación para el sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Objetivo de la Calidad: Resultado a lograr, objetivo relativo a la calidad.

Partes Interesadas: Persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Planificación de la calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados para lograr los objetivos de la Calidad.

Política de la calidad: Intenciones y dirección de una organización relacionadas a la calidad, como las expresa formalmente la alta dirección.

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 47 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas.

Servicio: Salida de una Organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el Cliente.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el Histórico, la aplicación o la localización de un Objeto.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.

El Colegio Apostólico Lirio de los Valles ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, además ha establecido el **CALV-PG-09“Procedimiento para la gestión de Riesgo”** para determinar los posibles riesgos a ocurrir en los procesos de gestión académica.

4.1.1 Entorno Interno

El Colegio Apostólico Lirio de los Valles identifica los riesgos presentes en el entorno Interno que afectan su propósito mediante el **CALV-PG-09“Procedimiento para la gestión de Riesgo”**

A) Servicio

- ✓ **Oferta del servicio:** El colegio Apostólico Lirio de los Valles ofrece un Servicio de educación formal en los niveles de Pre-escolar, Primaria, secundaria hasta el otorgamiento del título de Bachiller Académico a sus estudiantes y se encuentra ubicado en la cabecera del departamento de León.
- ✓ **Logística:** El colegio Apostólico Lirio de los Valles cuenta con la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo, impresión, duplicación,

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 48 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

comunicación) para garantizar la prestación del servicio educativo y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad educativa.

La institución planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada para lo cual se ha estructurado el proceso de planeación educativa y se ha responsabilizado al equipo de gestión.

B) Clima Organizacional

✓ Misión.

Somos un colegio Evangélico de León. Mediamos una educación con excelencia; cimentados en la cosmovisión Bíblica, enfoque socio formativo, pensamiento complejo, disciplina restaurativa, Terapia Narrativa, Gestión de las dimensiones del ser y Neurodidáctica. Todo con el fin de suscitar en el estudiantado: emancipación, vigor, virtud y ciencia durante el proceso Aprendizaje-Enseñanza.

✓ Visión

“Formar Estudiantes holísticamente útiles a Dios, a la sociedad mediante la práctica continua de saber epistemológicos, gnoseológicos, valores éticos, morales, espirituales exteriorizados en su vida cotidiana, escolar, ciudadana y emancipada”.

✓ Valores

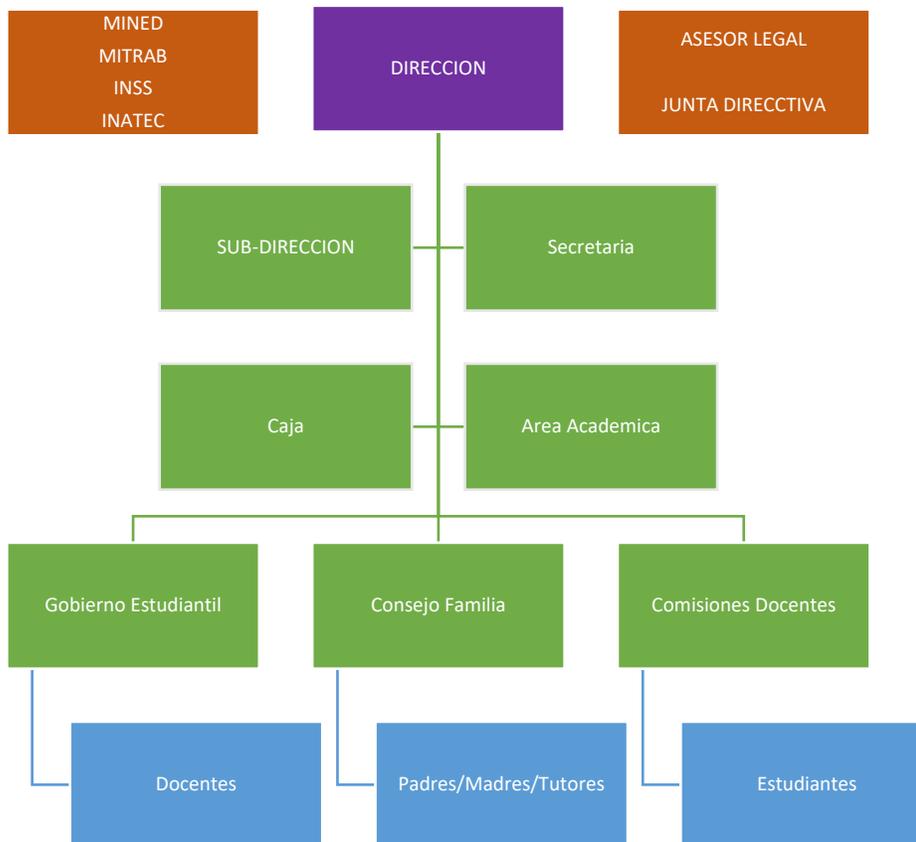
La institución promueve los valores cívicos los cuales deben ser tenidos en cuenta en cada una de las áreas y asignaturas del plan de estudios. Dichos valores son:

1. Responsabilidad.
2. Respeto
3. Convivencia
4. Confianza
5. Servicio.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 49 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

C) La Organización



D) Infraestructura

Se ha definido la infraestructura necesaria (Instalaciones Físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo, impresión, duplicación, comunicación) para garantizar la prestación del servicio educativo y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad educativa.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación.

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 50 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

- El mantenimiento preventivo es una de las prioridades del servicio y se realiza de acuerdo con el plan de mantenimiento para equipos e instalaciones de la institución y se realiza seguimiento a su ejecución, de acuerdo con lo establecido y documentado en el Procedimiento de Mantenimiento.

E) Reglamento Interno

Dentro de la Institución educativa se tiene establecido el reglamento interno de trabajo para el correcto funcionamiento de las labores institucionales.

F) Normas de Calidad:

- ✓ Norma ISO 9001:2015
- ✓ Requerimientos de Ley:

1. Ley N°582 “Ley General de Educación”	4. Ley N°1042 “Ley de Ciberdelitos”
2. Ley N°114 “Ley de Carrera docente”	5. Ley N°337 “Riesgo SINAPRED”
3. Ley N°870 “Código de la Familia”	6. Código del Trabajo.

4.1.2 Entorno externo

El Colegio Apostólico Lirio de los Valles tiene determinado en el **CALV-PG-09“Procedimiento para la gestión de Riesgo”** los riesgos del entorno Externo que influyen en los propósitos de la institución.

A) Mercado

El nicho del mercado del Colegio Apostólico Lirio de los Valles se enfoca en los estudiantes y padres de familia del municipio de León quienes reciben el servicio prestado por la institución educativa de forma directa.

B) Competencia

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 51 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

En el municipio de León existe un total de 10 colegios privados religiosos, lo cual indica que existe población suficiente para el correcto funcionamiento del Colegio. No obstante, no se puede perder el objetivo de ser una de las mejores instituciones a nivel local que ofrezca un servicio Educativo Integral de forma que se tenga una mayor captación de estudiantes.

C) Proveedores:

Proveedor	Servicio que Ofrece
Editorial Nemusa	Papelería y Fotocopias.
Editorial San Miguel	Papelería y Fotocopias
San Jerónimo	Papelería y Fotocopias
Imprime más y Mejor	Papelería y Fotocopias
Susaeta	Papelería y Fotocopias
Martínez Extintores	Provisión y Mantenimiento de Extintores.
Innova Digital	Impresión de Carnet Estudiantil.
Alfa y Omega	Servicios de Cámaras de Seguridad.
Arreglos Alba Color	Arreglo de Eventos
Adica S.A.	Togas

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

	Parte Interesada	Necesidades y Expectativas
PARTES INTERESADAS INTERNAS	Profesores	0. Estabilidad de Empleo 1. Condiciones Salariales. 2. Desarrollo Profesional. 3. Plan de Formación continua. 4. Ambiente Laboral 5. Seguridad Ocupacional
	Alta dirección	0. Sistema de Gestión adecuados a la Institución. 1. Recurso Humano, Físico, Financiero, tecnológico y legal.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 52 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	Estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir servicio Educativo Integral. 2. Metodología Empleada para el proceso de enseñanza sea adecuada. 3. Que la Institución cuente con los Recursos Didácticos y Tecnológicos necesarios. 4. Cuerpo Docente Capacitado. 5. Ambiente Escolar Óptimo. 6. Trato Amable. 7. Infraestructura en buenas condiciones. 8. Seguridad Escolar. 9. Contar con Servicios Complementarios. 10. Contar con Protocolos de Bioseguridad.
	Padres de Familia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir servicio Educativo Integral. 2. Metodología Empleada para el proceso de enseñanza sea adecuada. 3. Que la Institución cuente con los Recursos Didácticos y Tecnológicos necesarios. 4. Cuerpo Docente Capacitado. 5. Que se brinde un proceso de apoyo al presentarse dificultades. 6. Ambiente Escolar Óptimo. 7. Infraestructura en buenas condiciones. 8. Seguridad Escolar. 9. Contar con Servicios Complementarios. 10. Contar con Protocolos de Bioseguridad. 11. Contar con métodos para atender solicitudes, sugerencias y Reclamos. 12. Que cuente con actualización en el desarrollo pedagógico. 13. Se ofrezca un Canal de comunicación óptimo.
	MINED (Ministerio de Educación)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con la ley General de Educación. 2. Cumplir con el diseño curricular. 3. Brindar un servicio Educativo de Calidad. 4. Brindar acompañamiento socio-emocional.
	Iglesia Apostólica de la Fe en Cristo Jesús.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar Valores Cristianos. 2. Promover el Amor a Dios. 3. Brindar conocimientos bíblicos.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 53 de 152 CALV-MC-02
--	--	------------------------------------

	Policía	1. Brindar acompañamiento Social. 2. Brindar charlas educativas a adolescentes en Riesgos. 3. Atender necesidades de seguridad de los estudiantes y docentes.
	MINSA (Ministerio de Salud)	1. Atender necesidades de Salud a los Estudiantes y Docentes. 2. Fomentar la prevención de enfermedades infecto-contagiosas. 3. Brindar atención a Niños y adolescentes para prevención de enfermedades.
	SINAPRED	1. Reducir el impacto de los fenómenos naturales. 2. Fortalecer las capacidades de preparación para prevención ante un desastre. 3 Participación en simulacros.
	Secretario Político de Barrio	1. Fomentar el Trabajo en la comunidad vinculado a la educación.

4.3 Determinación del Alcance del sistema de Gestión de la Calidad.

El Alcance del sistema de Gestión de Calidad en el Colegio Apostólico Lirio de los valles aplica desde la inscripción estudiantil, el diseño, la planificación y Prestación del Servicio de educación pública, en los niveles de pre-escolar, básica primaria, básica secundaria hasta el otorgamiento del título de Bachiller a sus estudiantes.

El colegio Apostólico Lirio de los valles aplica todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, exceptuando el acápite 7.1.5.2 por no operarse con equipos de medición y seguimiento.

El alcance de este sistema de Gestión de la Calidad del colegio Apostólico Lirio de los Valles está disponible y se mantiene como información documentada.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La dirección del CALV, establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para lo cual ha analizado todos los procesos del sistema de Gestión de la calidad de la empresa y ha determinado los siguientes procesos:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 54 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Procesos Operativos:

- a) Proceso de planeación Organizativa.
- b) Proceso de planeación Educativa.
- c) Proceso de planeación Financiera.
- d) Prestación del Servicio.

Procesos Estratégicos:

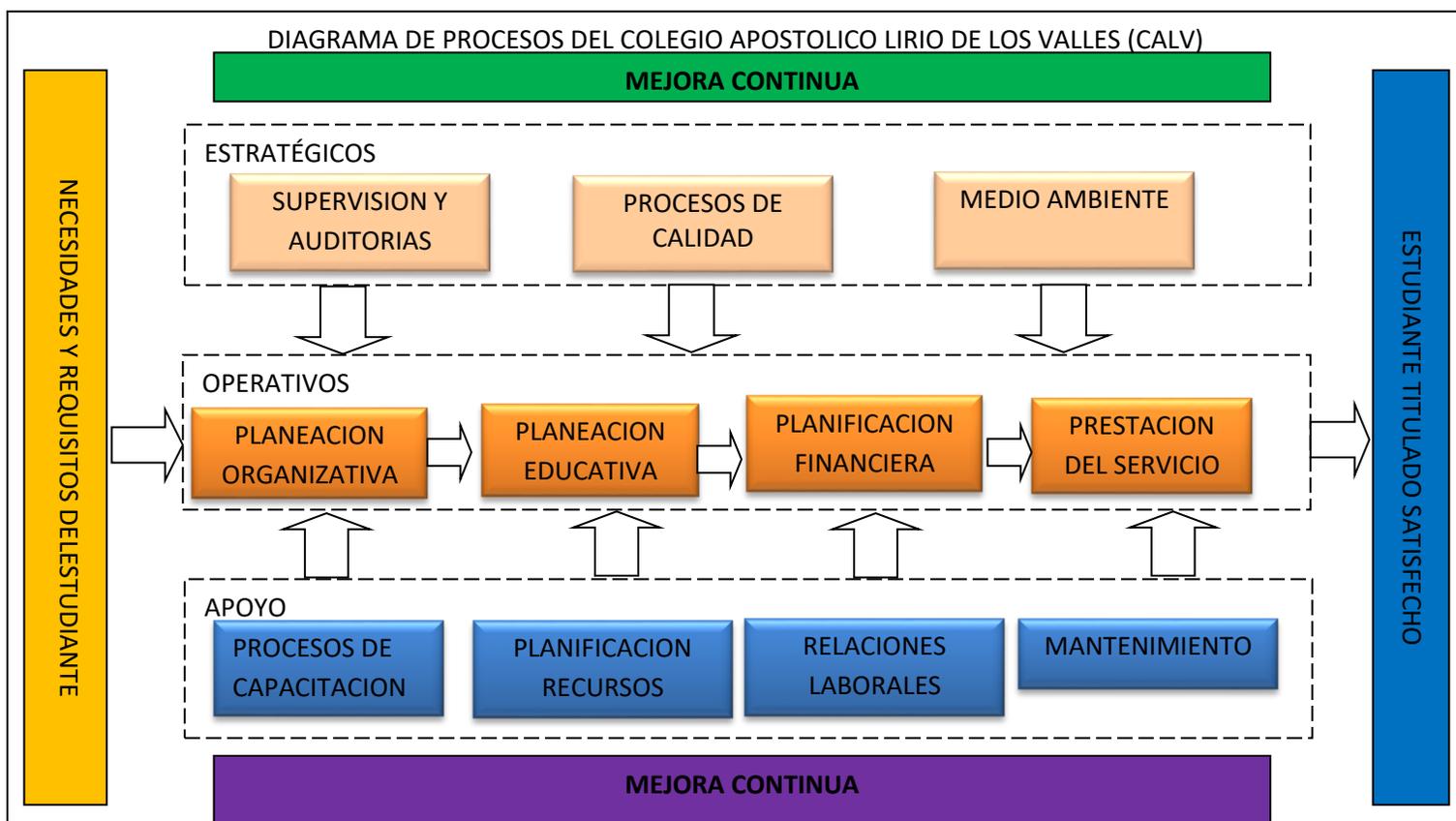
- a) Proceso de supervisión y auditorias.
- b) Proceso de la Calidad.
- c) Proceso de Medio Ambiente.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 55 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

Procesos de apoyo:

- a) Procesos de capacitación.
- b) Planificación de recursos
- c) Relaciones laborales.
- d) Procesos de Mantenimiento.



Procesos Estratégicos

Están relacionados con las partes interesadas y la planificación estratégica de la organización, política y objetivos, y otorgan recursos a otros procesos, direccionan las actividades y cultura de la Institución, se interrelacionan directamente con todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Entre estos se encuentran: supervisión y auditorías, procesos de calidad, medio ambiente.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 56 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Procesos operativos

Tienen relación con los servicios que presta la Institución, como marco de la razón de ser de las operaciones de la misma y comprende todos los procesos que le dan valor agregado al servicio como son: planeación organizativa, planeación educativa, planificación financiera, prestación de servicio.

Procesos de Apoyo

Contribuyen a la gestión y colaboración en los procesos académicos y estratégicos; incluyen los procesos de: Capacitación, Planificación de Recursos, Relaciones Laborales y Mantenimiento.

Estos procesos son básicos para la realización y control de todas las actividades de la Institución.

- A) La institución determina las entradas requeridas y las salidas esperadas como se muestra en Mapa de procesos.
- B) Para determinar la secuencia e interacción de los procesos se realiza por medio de las matrices de caracterización de los procesos (**Ver Anexo No. 4**)
- C) Para asegurarse que los procesos sean eficaces, se han identificados documentos, procedimientos e indicadores (**Ver Anexo No. 3**) que determinan los criterios y métodos para la operación y control de los procesos.
- D) Mediante el proceso de Gestión Financiera se determinan los criterios para gestionar los recursos del sistema de Gestión de la Calidad y así apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- E) Se asignan las responsabilidades y autoridades a cada uno de los once (11) procesos de la institución.
- F) Cada uno de los procesos se abordan en la matriz de Riesgos.
- G) Los procesos se evalúan se implementan los cambios necesarios para asegurarse de que logren los resultados previstos. Se cuentan con indicadores en cada proceso.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 57 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

H) Mediante los procedimientos de cada uno de los procesos y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo se asegura el logro de los resultados la mejora continua de los procesos.

El Colegio Apostólico Lirio de los Valles ha desarrollado el **CALV-PG-01 "Proceso de Gestión Académica"** para Desarrollar el Plan Estratégico donde se indica la planificación educativa de 5 años, así como el Plan anual Operativo para dar seguimiento a los objetivos generados en el plan estratégico.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta dirección del Colegio Apostólico Lirio de los Valles está comprometida con el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora del mismo y evidencia su compromiso mediante:

1. La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Asegurándose que se establezcan la política de la Calidad y los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad y estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del colegio.
3. Llevando a cabo Revisiones por la dirección asegurando la conveniencia, educación y Eficacia.
4. Estableciendo Responsabilidades y autoridades (Organigrama y Manual de Funciones)
5. Asignando los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Estableciendo y comunicando la política y Objetivos.
7. Comunicando a toda la Organización lo importante de satisfacer los requisitos del Cliente y de cumplir los legales y reglamentarios.
8. El establecimiento de mecanismos de comunicación que permiten conocer el nivel de satisfacción de nuestros beneficiarios.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 58 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

9. Se evidencia además el compromiso con el enfoque al Cliente (8.2.2) determinación de los requisitos para los productos y Servicios y 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Dirección del Colegio se asegura que se satisfacen las necesidades y requisitos del usuario mediante:

- ✓ La identificación sistemática de tales requisitos.
- ✓ La planificación de la prestación del servicio y el análisis de la capacidad para cumplir los requisitos anteriores.
- ✓ El control de los procesos

La evaluación de la satisfacción del usuario, mediante encuestas principalmente, respecto de los servicios prestados, incluyendo los requisitos legales y Reglamentarios (**CALV -PG-04** “**Procedimiento Revisión del Contrato**” Y **CALV-PG-05** “**Procedimiento Satisfacción del cliente**” además se han establecido los procedimientos **CALV-PG-06** “**Procedimiento de quejas y Sugerencias**” y el **CALV-PG-07** “**Procedimiento de auditorías**” para asegurarse que se están cumpliendo con los requisitos del Cliente y aumentar la satisfacción del estudiante y/o padre de familia.

Los usuarios para el Centro se clasifican según el siguiente esquema:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 59 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

Usuarios Externos	Estudiantes Padres y Apoderados Empresas
Usuarios Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Personal contratado Administración Entorno Social

El Colegio velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus usuarios, en cumplimiento de la legislación vigente.

- ✓ Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia **CALV-PG-08-“Procedimiento de mejora Continua”**

- ✓ Nivel de satisfacción

Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con respecto al servicio recibido. El análisis de resultados se realiza anualmente, según se establece en los indicadores de satisfacción de usuarios, definidos en el Plan de Seguimiento y Medición, y de acuerdo a la metodología descrita en el procedimiento **CALV-PG-08-“Procedimiento de mejora Continua”**

5.2 Política.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 60 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

El compromiso de la alta Dirección con la Política de Calidad. **CALV-POL-01-Política de Calidad.** implica la gestión de los medios necesarios para que la misma sea conocida, comprendida e implantada en todos los niveles de la comunidad, así como para asegurar que todos los requisitos son satisfechos y que se establecen los medios necesarios para la mejora continua. Para la consecución de los objetivos generales de la Política de Calidad, la Dirección establece anualmente objetivos estratégicos, específicos y metas, fijando responsabilidades para su consecución, estableciendo los criterios de acción y asignando los recursos necesarios. Los objetivos específicos deben ser medibles, para poder comprobar su consecución, y son revisados periódicamente por la Dirección.

La Dirección del Colegio establece los siguientes medios para asegurar el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ La comunicación a la comunidad de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos del Colegio y los requisitos de los usuarios.
- ✓ El compromiso de establecer el Sistema de Gestión de Calidad descrito en este Manual y por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- ✓ El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ La difusión, a toda la comunidad, de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión de Calidad apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades de éste.

5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridades en la Organización.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 61 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

La dirección del colegio define **CALV-M-01** "Manual de Cargos y Funciones", estableciéndose cuales son las funciones y responsabilidades de cada uno de los implicados en el funcionamiento del Establecimiento.

En los correspondientes procedimientos se define quién es el responsable de realizar cada actividad y los niveles de autorización necesarios, con objeto de conseguir una gestión efectiva.

La Dirección del Colegio establece los siguientes medios para asegurar el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ La comunicación a la comunidad de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos del Colegio y los requisitos de los usuarios.
- ✓ El compromiso de establecer el Sistema de Gestión de Calidad descrito en este Manual y por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- ✓ El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ La difusión, a toda la comunidad, de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión de Calidad apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades de éste.

6. PLANIFICACION

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 62 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

Para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad se ha considerado identificar los riesgos, generando una lista de los riesgos con base en aquellos eventos que podrían retrasar el logro de los objetivos que tiene el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles, con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda alcanzar sus resultados previstos, prevenir o reducir los efectos indeseados y lograr la mejora continua. Además, el colegio planifica las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades e implementarlos en los procesos del Sistema de Calidad.

En un programa Excel se lleva el registro denominado **Matriz de Gestión de Riesgo** (Ver Anexo No. 2) donde se da una valoración del riesgo cualitativa de acuerdo a la combinación de su probabilidad y consecuencia donde el nivel **ALTO** se determina en color Rojo, el nivel **MEDIO** en color amarillo y el nivel **BAJO** en verde. Para realizar la matriz se utiliza la metodología DAFO.

Para llevar a cabo lo anterior se cuenta con un procedimiento denominado **CALV-PG-09“Procedimiento para la gestión de Riesgo”**.

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

La planificación del SGC en el Colegio Apostólico El Lirio de los Valles, es realizada a partir de la Revisión del Sistema por la Dirección, de modo continuo. Esta planificación se lleva a cabo mediante las siguientes actividades incluidas en el SGC, realizadas por los responsables establecidos en el presente Manual y en los correspondientes procedimientos:

- ✓ La formulación de objetivos de calidad adecuados a los servicios o actividades.
- ✓ El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.

La orientación hacia la mejora continua, tanto en la formulación de los objetivos como en la planificación para su logro. El resultado de esta planificación se recoge en un Plan Anual de Calidad, según se define en la Ficha de **CALV-PG-08-“Procedimiento de mejora Continua”** El punto de partida para la elaboración de los objetivos de calidad son las conclusiones obtenidas por la Dirección en la Revisión del SGC.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 63 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

6.3 Planificación de los cambios

La planificación del SGC, se realiza cumpliendo los requerimientos Generales de la Norma ISO 9001-2015, así como el cumplimiento de los objetivos y metas del SGC, además se mantiene la integridad del SGC aun cuando se planifican y realizan cambios. **CALV-PG-10“Planificación Avanzada de Calidad”**

Los Responsables de cada proceso deben realizar un análisis de la situación que está sujeta a cambio con el fin de determinar las acciones a llevar a cabo, este informe es presentado a la Alta Dirección, la cual mediante actos administrativos formula las directrices para realizar dichos cambios.

Para la realización de un cambio se debe considerar los siguientes pasos:

1. Propósitos de los cambios y sus consecuencias potenciales
2. Integridad del sistema de gestión de calidad
3. La disponibilidad de recursos
4. Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Mediante el proceso de Apoyo se asegura la asignación de los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, esto apoyado por los procesos de Gestión Financiera que suministra cual asegura la asignación de los recursos financieros, y el proceso de compras y mantenimiento el cual provee los recursos de infraestructura y materiales necesarios para ejercer la labor. EL colegio provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos.

Se realiza un presupuesto anual conforme a necesidades tomando en cuenta el **CALV-PL-02 Plan Operativo Anual (POA)** y **CALV-PL-03 Plan Estratégico** del CALV donde se estiman los ingresos y

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 64 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

gastos de operación necesarios para garantizar la calidad del servicio. La metodología para la elaboración del presupuesto está contenida en el **CALV-PG-11-“Procedimiento de Gestión Financiera”**

Se proveen los productos y servicios necesarios para una operación eficaz siguiendo las disposiciones establecidas en el **CALV-PG-12-“Procedimiento de Compras”**

En el Colegio Apostólico el Lirio de los Valles hay un cafetín el cual es un espacio donde se ofrece alimentos y bebidas para los estudiantes, cuentan con recurso de mantenimiento que es el que se encarga de garantizar el mantenimiento y limpieza del colegio, aulas, oficinas, servicios higiénicos, equipos y materia les educativos.

Estos recursos son indispensables para el buen funcionamiento del colegio y es una realidad cuando se asegura la disponibilidad financiera por lo que se debe gestionar la planeación y ejecución presupuestaria adecuadamente.

7.1.2 Personas

La Dirección proporciona los recursos necesarios, materiales y humanos, de acuerdo al procedimiento **CALV-PG-13 “Procedimiento Elaboración y Ejecución del programa Anual”** y el **CALV-PG-14 “Procedimiento Plan de Calidad”** para implementar y mantener el SGC en forma permanente, asegurando la mejora continua de los procesos y el logro de la satisfacción de los estudiantes. Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas, la Dirección asegura personal propio con la formación y competencia en:

- Comunicación efectiva; el docente utilizará una variedad de recursos para comunicarse, dentro de los que se incluye el lenguaje verbal, escrito y corporal.
- Organización
- Trabajo en equipo
- Pensamiento critico
- Liderazgo

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 65 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

- Gestión del tiempo
- Resolución de problemas
- Paciencia

Las competencias docentes son el conjunto de conocimientos y habilidades que necesitan los educadores para realizar su labor de una manera más efectiva. Gracias a ello, son capaces de resolver satisfactoriamente cualquier inconveniente que se presente en su entorno profesional y ayudar a los estudiantes en esas circunstancias específicas. La Evaluación de desempeño y el informe de supervisión al docente son procesos por medio del cual se busca emitir juicios valorativos sobre el cumplimiento de sus responsabilidades en la enseñanza, aprendizaje y desarrollo de sus estudiantes por tanto son la documentación que evidencia la competencia del personal en el CALV.

El CALV cuenta con 29 trabajadores, 26 docentes y 3 administrativos necesarias para implementar y mantener el SGC en forma permanente.

7.1.3 Infraestructura

La Dirección proporciona las instalaciones necesarias y adecuadas para llevar a cabo la gestión de los procesos, de acuerdo con las necesidades detectadas. El mantenimiento de la infraestructura se describe en el documento **CALV –PG-15 “Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura y equipo”**, Compras e Infraestructura y considera:

- ✓ Edificios (se tiene previsto en un futuro contar con otra sede independiente del CALV, para cubrir con la demanda del Estudiante y padres de familia, espacios de trabajo y servicios asociados
- ✓ Equipos para los procesos (hardware y software), materiales e insumos
- ✓ Servicios de apoyo (centros de cómputo, oficinas, aulas, área deportiva, comunicación o sistemas de la información, etc.).

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 66 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

- ✓ Tecnologías (cámara de seguridad, lector digital para tomar la asistencia diaria de los estudiantes, Smart View, TV, para proyectar las clases al estudiante a través de una pantalla externa)

El estado de los equipos, así como su ubicación y condiciones es controlado mediante el **CALV-PG-16 “Procedimiento para cargo y descargo”** tanto de bienes muebles e inmuebles asegurando su reemplazo y actualizando sus ubicaciones al momento de realizar algún traslado, adición o remoción del mismo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La Dirección es la responsable de proporcionar las condiciones de seguridad e higiene en las instalaciones del CALV, garantizando un clima y un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo del SGC. Esto permitirá realizar funciones con total satisfacción, garantizando un resultado positivo en el servicio prestado.

Para el uso de algunos recursos no son necesarios unos espacios especialmente acondicionados. Un mapa, una lámina, unos libros, unas fichas, maquetas pueden usarse en un espacio de aula normal. Hay otros materiales, como los audiovisuales, que requieren condiciones especiales del espacio en el que van a utilizarse. Requieren, en general, posibilidad de oscurecimiento y acondicionamiento acústico.

Los espacios deben estar adaptados a las condiciones de uso de los diferentes recursos materiales, con un doble objetivo: contribuir, ofreciendo las mejores condiciones de uso, al aprendizaje de los alumnos y conservar los materiales en su ambiente adecuado, y debidamente ordenados, para evitar su pérdida o deterioro.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

No es de aplicación. Ya que el Colegio Apostólico el Lirio de los Valles no requiere de dispositivos físico, para hacer seguimiento y medición a las características del servicio ofrecido.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 67 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

7.1.6 Conocimiento de la Organización

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios que presta El Colegio Apostólico el Lirio de los Valles, se basan en fuentes internas como la experiencia, orientaciones de la comunidad pastoral, publicaciones realizadas por los docentes y estudiantes del colegio, documentación de las diferentes actividades académicas, pastorales y lúdicas. En periodos de un año serán realizadas capacitaciones internas cuya responsabilidad será del director, los temas serán la mejora continua, la responsabilidad empresarial, atención al cliente, y cualquier otro tema que tenga como fin la mejora de la organización y por lo tanto la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante que La alta dirección revise el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados, analizar los resultados aportados por el sistema de calidad y en la toma de decisión para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la propia organización.

De igual manera, el conocimiento también proviene de fuentes externas como el Ministerio de Educación, clientes o proveedores externos y las Universidades, etc.

7.2 Competencia

La Secretaría académica del colegio Apostólico Lirio de los Valles se asegura que todo el personal que participa en la formación anual académica del estudiante es competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas tomando en cuenta la conformidad con los requisitos.

El reclutamiento, selección y contratación del personal se ha definido el **CALV-PG-17 "Procedimiento de Gestión del talento humano"** es el proceso en el cual el colegio contrata al talento adecuado para ocupar un puesto, por ello es de vital importancia tener una estrategia y planeación de reclutamiento, ya que, sin el capital humano necesario, ninguna organización puede ser competitiva.

La competencia de un empleado en la ejecución de un cargo es asegurada desde el momento de la contratación ya que este es contratado bajo las características que necesita el cargo, definidos en el **CALV-M-01 "Manual de Cargos y Funciones"** y al ser el Manual de Cargos y funciones una

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 68 de 152 CALV-MC-02
---	--	------------------------------------

herramienta que evidencia las necesidades de toda el colegio se asegura que los empleados contratados tengan las características más idóneas para desempeñar las funciones de cargo y por lo tanto desarrollar las necesidades del colegio.

7.3 Toma de Conciencia

El Colegio Apostólico el Lirio de los Valles por medio de capacitaciones, inducciones, re-inducciones y charlas garantiza la toma de conciencia por parte de sus trabajadores de la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones que tiene el incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.4 Comunicación

7.4.1 Comunicación Interna

La Dirección del Colegio Apostólico El Lirio de los Valles, tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información, relativa a la operación y eficacia de los procesos, fluya a través de toda la comunidad.

Cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (documentos, criterios, responsabilidades, registros, indicadores, incidencias, etc.) está disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.

El Colegio Apostólico Lirio de los Valles cuenta con un sistema interno de comunicación el que le permite estar en contacto con la comunidad educativa, como:

- Central telefónico: 82573099
- Murales
- Reuniones
- Circulares
- WhatsApp institucional

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 69 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

- Cartas

7.4.2 Comunicación Externa

La Dirección del CALV trasmite el mensaje con partes interesadas externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativa, estratégica de difusión y de promoción de una buena imagen los canales utilizados son:

- Página Facebook: Colegio Apostólico El Lirio de los Valles
- Cartas
- Correo electrónico: avidan1696@gmail.com
- Reunión con padres de familia
- Llamadas telefónicas
- WhatsApp
- Panfleto
- Mantas
- Perifoneo

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El CALV mantiene información documentada la cual podemos encontrar en **Listado Maestro (Ver Anexo No. 5)** en el que se identifica todos los documentos controlados con su codificación, su vigencia, versión y la fecha desde la cual están en ejecución, con el fin de apoyar la operación de sus procesos. Esta información documentada se conserva como una jerarquía de documentación partiendo de los más controlados o confidenciales (en la base) a los menos controlados o no confidenciales ubicados en la cúspide de la pirámide

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 70 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

El Colegio Apostólico el Lirio de los Valles define la siguiente estructura:



7.5.2 Creación y actualización

El Colegio Apostólico el Lirio de los Valles, conserva un **Listado Maestro** en físico y digital en el que contiene descrito los documentos con su codificación; necesarios para la operación del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo N°5)

7.5.3 Control de la información documentada

Todo el personal del Colegio que realiza actividades relativas a la calidad es responsable de registrar los resultados de las mismas, de acuerdo a lo establecido en la documentación del Sistema.

Los registros del Sistema serán legibles e identificables con la actividad, con el proceso **CALV -PG-18 "Procedimiento Control de los Registros de Calidad"** al que se refieren y con la persona que realiza dicha actividad. Podrán estar contenidos en soporte papel o informático.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 71 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

El Colegio debe establecer procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (localización y acceso), la retención y la disponibilidad de registros. **CALV-PG-19“Control de la documentación”**.

La conservación de los Registros de la calidad está establecida bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Archivo de trámite. Tiempo y lugar de resguardo durante el periodo que se requiera consultar el registro de forma accesible, por ejemplo: en una oficina.
- ✓ Recuperación. Método para obtener el registro en caso de pérdida o deterioro, por ejemplo: conseguir una copia, respaldo electrónico, resumen de datos, recabar de la fuente original.
- ✓ Disposición final. Acciones para eliminar o destruir los registros una vez concluido su tiempo de conservación, por ejemplo: destruir, borrar, reciclar.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El Colegio Apostólico Lirio de los valles planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada, para lo cual se ha diseñado el **CALV-PG-01 “Proceso de Gestión Académica”** y se ha responsabilizado al director quien a su vez está apoyado por los docentes y cada una de las comisiones conformadas.

Se han definido y documentado procesos, procedimiento y Planes que contienen los requisitos especificados por el cliente y por la normativa del sector educativo:

1. **CALV-PO-01 “Procedimiento de Matricula de Estudiantes”**
2. **CALV-PG-23 “Procedimiento de formación integral académica”**
3. **CALV-PL-03 Plan Estratégico**
4. **CALV-PL-02 Plan Operativo Anual (POA)**

8.2 Requisitos para los productos y servicios

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 72 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

8.2.1.- Comunicación con el Cliente

El CALV ha establecido los medios para la comunicación con la comunidad educativa garantizando que se incluya:

- a) La información relativa a los productos y servicios;
- b) La retroalimentación de los clientes relativa al servicio, incluyendo las quejas de los estudiantes y/o padres de familia.
- c) La manipulación o control de la propiedad del estudiante y/o Padre de familia;
- d) Los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

El colegio brinda los servicios educativos en los siguientes planes

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 1.- Pre-escolar | 3.- Secundaria. |
| 2.- Primaria. | 4.- Secundaria Sabatina |

Además brinda los siguientes programas:

- 1.- Cursos de Nivelación.
- 2.- Cursos de preparación Examen de Admisión.
- 3.- Consejería pastoral
- 4.- Cursos de Inducción.

8.2.2 Determinación de los Requisitos para los productos y servicios

El colegio Apostólico Lirio de los Valles garantiza a los estudiantes, una vez que firmen la hoja de matrícula, la prestación del servicio educativo, ajustado a los lineamientos y objetivos del Ministerio de Educación y los estándares básicos.

A cada estudiante o padre de Familia se les realiza la entrega el documento donde se establecen los derechos y deberes de las partes involucradas y que son reflejadas en el documento **CALV-PO-01** **“Procedimiento de Matricula de Estudiantes”**

La hoja de matrícula queda en la Secretaria de la institución en el libro de Matriculas. Los documentos personales de la carpeta de estudiantes retirados de la Institución, se devuelve a los padres de familia.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 73 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

8.2.3 Revisión de los Requisitos para los productos y servicios

Los procesos ESTRATÉGICOS y OPERATIVOS, son los responsables de revisar los requisitos iniciales relacionados con el servicio educativo. Al finalizar el año escolar se realiza la evaluación Institucional para detectar el nivel de satisfacción de los Padres de familia y Estudiantes.

Además, para cumplir con los requisitos de los clientes y de la planificación y realización del servicio educativo, la Institución cuenta con los procesos Planeación Educativa, Planeación Financiera y Prestación del Servicio.

8.2.4 Cambios en los Requisitos para los productos y servicios

El CALV garantiza que los cambios en los requisitos para el servicio que presta sean documentados y las personas pertinentes sean conscientes de estas modificaciones a través de **CALV-PG-23-“Procedimiento de Gestión de Cambio”**

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.3.1 Generalidades

El CALV establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo, denominado “Proceso de Gestión Académica” el cual es emitido por el MINED donde, legalmente, se tiene la oportunidad de realizar cambios en el 10% del “Diseño Curricular”

8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo.

El instituto traza los contenidos curriculares por áreas, teniendo en cuenta los estándares Básicos de Competencias acordados por el MINED, generando de esa manera un plan de Estudios que permite ser revisado, verificado y validado anualmente tanto por la dirección del colegio como por las revisiones realizadas por el MINED.

El colegio garantiza la aplicación, control y seguimiento de este requisito el **CALV-PG-01 “Proceso de Gestión Académica”**

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 74 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo.

El CALV determina los requisitos legales y reglamentarios tanto del Ministerio de Educación (MINED) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Las entradas para el diseño y Desarrollo son las Leyes, decretos, Resoluciones que reglamenta la educación en Nicaragua por medio del MINED y que se encuentra contenido en las páginas del Ministerio de Educación (www.mined.gob.ni) además las contenidas en la Ley General de Educación Ley No. 582.

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo.

Los Controles del Diseño y Desarrollo en el Colegio Apostólico Lirio de los Valles, tanto para los planes como de los Planes de Área, Planes de Clases y programas pedagógicos tienen que ver con:

1. **Revisión:** de los elementos de entrada Ley de Educación y sus actualizaciones.
2. **Verificación:** En los planes de Estudio que contenga las asignaturas obligatorias fundamentales en cada uno de los grados que ofrece la institución; en los planes de Clases, los programas.
3. **Validación:** en los planes de Estudio que el nmero de horas asignadas a cada área sea pertinente y en los planes de estudios y programas, adicionalmente en ambos casos, que la propuesta este en concordancia con la formación o lineamientos del colegio.

Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante la revisión, verificación y validación se conserva documentación en estas actividades en actas llamadas "acta de control de la revisión, verificación y validación del Diseño.

8.3.5 Salidas del Diseño y desarrollo

La institución cuenta con información documentada sobre Plan de Estudios, Planes de Área de cada una de las asignaturas, Planes de Clases y Programas con sus respectivos informes periódicos.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 75 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo.

Durante las etapas de revisión, verificación y validación se realizan los cambios del diseño y desarrollo de Planes de Estudio, Planes de Área, Planes de Clases, programas se le hace el respectivo seguimiento y se conserva la información documentada en Actas.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Las disposiciones se encuentran establecidas en el **CALV-PG-12-“Procedimiento de Compras”** Se establecen los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso y así cumplir con los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.

8.4.1 Generalidades (Exclusión de la Norma)

El numeral 8.4.1 de la norma no es aplicable al colegio Apostólico Lirio de los Valles a que no se realiza contratación de servicios eternos y los procesos del sistema de Gestión de la calidad se realizan dentro de la institución.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

Para garantizar la prestación del servicio se ha definido, documentado e implementado el procedimiento que contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, **CALV-PG-23 “Procedimiento de formación integral académica”**.

La Institución regula en su **Reglamento Interno** la normalización de las actividades escolares con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este reglamento es entregado a cada uno de los estudiantes y docentes.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Cada estudiante es identificado con su nombre completo al momento de matricularse y se le asigna un carnet estudiantil que le permite hacer seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro del colegio. Al momento de ingresar y al salir del colegio se debe de presentar el carnet ante el lector de carnet para ingresar en el sistema la hora de ingreso y de salida del Estudiante.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 76 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

La Secretaría académica es la responsable de preservar los registros académicos de cada estudiante y por grado.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se considera propiedad del cliente, los registros de los estudiantes y/o padres de familia:

1. Los registros académicos del proceso formativo.
2. En el proceso de matrículas se tiene en cuenta salvaguardar la información de los estudiantes desde su ingreso a la institución hasta su retiro.

Se considera propiedad de los proveedores externos los datos personales proporcionados al momento de realizar el acercamiento para el proceso de compra.

8.5.4 Preservación

Las Comisiones, por medio del proceso de formación son las responsables de establecer y velar por que se apliquen de forma adecuada los requisitos establecidos por la ley dentro del servicio de educación en la Institución.

La Secretaria académica es la responsable de proteger la información referente al desarrollo académico de cada estudiante y está definido en el **CALV-PG-24“Procedimiento para la elaboración de documentos”**

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Al finalizar el año escolar para los estudiantes que no culminan su secundaria se abre nuevamente el cupo para el siguiente año, dándole la posibilidad de continuar su educación en el colegio.

En cuanto a los egresados, en la página web se abre un espacio para que éstos diligencien sus datos y poder estar en contacto con ellos.

9. EVALUACION AL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 77 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

La Dirección mide y evalúa la calidad del servicio prestado basándose en encuestas de satisfacción al estudiante, evaluación de indicadores, auditorías internas y externas y control de no conformidades. Esta información es evaluada por la Dirección, que decide si es necesario establecer acciones correctivas y/o preventivas.

En cada proceso se realiza la medición de indicadores, en donde se determinan los lineamientos para la recopilación de la información y análisis de los resultados obtenidos.

El Comité de calidad realiza periódicamente análisis de datos al desempeño de los procesos mediante el seguimiento a los indicadores y en la revisión por la Dirección se revisan las metas y los niveles permisibles de los indicadores.

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en cada procedimiento. **(Ver Anexo 3)**

9.1.2 Satisfacción del cliente

Dentro del SGC se contemplan métodos para conocer la percepción de los estudiantes y padres de familia sobre el cumplimiento de los requisitos. Estos métodos incluyen la realización de encuestas al estudiante sobre la formación académica, la formación integral y la gestión administrativa del Colegio, el análisis y respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas, el resultado de auditorías.

9.1.3 Análisis y evaluación

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y a los objetivos de calidad se realiza periódicamente para conocer la percepción de los usuarios sobre la conformidad con los requisitos y detectar oportunidades de mejora. **(Ver Anexo 3)**

9.2 Auditoría Interna

La realización de auditorías internas de Calidad se emplea como una herramienta de gestión del SGC, verificando que todas las actividades se realizan de acuerdo con la documentación preestablecida y comprobando la eficacia del propio sistema.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 78 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Las auditorías internas del SGC son planificadas mediante la elaboración de un Plan Anual de auditorías internas y realizadas de acuerdo al procedimiento de referencia.

Son realizadas conforme a lo establecido en el plan por auditores internos. Dichos auditores habrán sido previamente cualificados y no tendrán relación directa con las actividades a auditar. Estas auditorías pueden ser realizadas también por personal externo a la empresa.

El Colegio ha definido **CALV -PG-08 "Procedimientos Auditorias "**, el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar las auditorías internas de calidad, para la selección y evaluación de los auditores internos, para determinar el alcance, el objetivo y los criterios de las auditorías, estas se realizarán una por año académico.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección del Centro efectúa una revisión anual del SGC, con objeto de verificar si está implantado y continúa siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos en el procedimiento **CALV -PG-20"Revisión por la Dirección"**.

9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección

Esta revisión incluye los siguientes aspectos:

- a) El estado de las acciones por revisiones previas al **CALV-M-02-"Manual de Calidad"**
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) Las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de calidad

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 79 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

- 3) EL desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- 4) Las no conformidades y acciones correctivas
- 5) Los resultados de seguimiento y medición
- 6) Los resultados de las auditorías
- 7) El desempeño de los proveedores externos
- d) La adecuación de recursos
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c) Las necesidades de recursos

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El Colegio Apostólico el Lirio de los Valles garantiza el mejoramiento continuo del sistema mediante el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, resultados de las auditorías y de las revisiones por la dirección, implementación de los procedimientos de acciones correctivas y análisis de datos mediante los cuales podemos detectar oportunidades de mejora.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 80 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

10.2 No conformidad y acciones correctivas

Las no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades podrán ser detectadas por cualquier persona del Colegio.

La gestión de las no conformidades, análisis, seguimiento, cierre y archivo, se hace de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de referencia **CALV-PG-21 “Control de productos no conforme”**. Cuando es aplicable, el Colegio debe tratar los servicios no conformes.

El SGC define los procedimientos **CALV-PG-22 “Acción de Mejora”** para la implantación de acciones correctivas como una herramienta de gestión, cuyo objetivo es eliminar o minimizar las causas de las no conformidades reales o potenciales, mediante la puesta en práctica de medidas adecuadas y proporcionales a los problemas detectados.

Las acciones correctivas se cerrarán una vez comprobada su efectividad para la resolución del problema detectado o promover, en caso contrario, la definición de una nueva acción.

10.3 Mejora continua

En el CALV, se trabaja con el ciclo PHVA. Teniendo en cuenta los resultados de la Auditoría Interna y la Revisión por la dirección se abordan las diferentes oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 81 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

IX. CONCLUSIONES

1. Se aplicó un diagnóstico en el Colegio Apostólico Lirio de los Valles sobre el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015. que refleja la situación actual del Colegio, el cual dio como resultado un mayor cumplimiento el acápite No.5 Liderazgo y el acápite No. 10 Mejora, esto se debe a que el Colegio tiene un enfoque educativo y tiene definido los requisitos y/o reglamentos del servicio que se presta al usuario el cual está orientado a la calidad y la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente y teniendo un ferviente compromiso por parte de la Alta Dirección, sin embargo hay requisitos de la Norma que requieren un especial atención para su implementación, seguimiento y mejora continua.
2. Se utilizó una Herramienta Lista de Verificación con los requerimientos consignados en la norma ISO 9001:2015 para analizar la documentación que dispone el colegio previo a la Elaboración del Manual de Calidad, se debe implementar acciones en función de mejora tanto los aspectos de Contexto de la organización como los que se refieren a la planeación del análisis de riesgos, plan de proyección de Recursos al momento de la Implementación de la Norma. Los demás aspectos mencionados en la norma deberán ser mejorados. En la actualidad el porcentaje de la documentación que tiene el Colegio con respecto a la Norma Técnica es del 15 %.
3. Se diseñó un Manual de Calidad en el Colegio Apostólico Lirio de los Valles el cual se convierte en un documento básico para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y satisfacer así los requisitos del cliente brindando confianza y seguridad. Aunque la norma ISO 9001:2015 no exige un Manual de Calidad documentado, el uso del mismo para una empresa que comienza a conocer los requisitos de un sistema de Gestión de Calidad, se hace indispensable para dar seguimiento a cada uno de los acápites de la Norma.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 82 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

X. RECOMENDACIONES

1. Dar continuidad al proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Colegio y contribuir así a mejorar el proceso educativo.
2. Utilizar el Manual de Calidad elaborado con el propósito de establecer los requisitos básicos que exige la norma en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Se le recomienda al Colegio Apostólico Lirio de los Valles nuestra propuesta de esquema de trabajo en base al enfoque basado en procesos que sugiere la norma ISO 9001:2015, el cual ayudará a tener una mejor gestión y poder medirla mediante indicadores de gestión que van a garantizar la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos planteados.
4. Se recomienda contar con un plan estratégico adecuado en base a los objetivos de calidad obtenidos de la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015 en los procesos de gestión y los procesos académicos que garantizan la calidad del servicio.
5. El CALV debe contar con una política de documentación de evidencias codificada de toda la información que maneja el colegio de manera disponible y confidencial, y a la vez realizar el seguimiento y monitoreo de estos.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 83 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

BIBLIOGRAFIA

1. Modelo de Gestión de Calidad para la Educación; Ecuador; Servicio de acreditación ecuatoriano; 13 Septiembre 2018; disponible en: <https://www.acreditacion.gob.ec/gestion-de-calidad-para-educacion/>
2. Informa de Progreso Educativo. Calidad y Equidad para el desarrollo Humano. Managua, Nicaragua, enero de 2014.
3. Arraque Bayona, Andrea Maritza; Diseño, implementación y evaluación del sistema de gestión de Calidad del colegio cooperativo [Internet]. Colombia, repository (COMFENALCO) 2008. Disponible en: https://repository.upb.edu.co/20.500.11912/digital_16356.pdf?sequence=1.
4. Centro Colombiano de Estudios Profesionales. (23.06.2020). Manual Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Disponible en: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/manual-calidad-v15.pdf>
5. Ana Calero. (16.06.2017). INATEC apunta a la certificación ISO 9001:2015. Disponible en: <https://www.tecnacional.edu.ni/noticias/inatec-apunta-la-certificacion-iso-90012015/>.
6. Introducción y Evolución de la calidad. Disponible en: https://docs.google.com/document/d/1b04o239JJNo7hVWraDZKxPPoxSI3c_c2JUUoGixreF4/edit?hl=es&pli=1
7. **Urquina Joven, Deicy Rocío**; Sistema de Gestion de la calidad para la empresa ISSO LTDA, según los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008; (Universidad Industrial de Santander, 2012). Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/143216.pdf>.
8. Meza, Darlyn; Arcia, Gustavo; Rondón, Carlos. Educación en Nicaragua: Retos y Oportunidades, Septiembre 2012.
9. Sistema de gestión de calidad Requisito ISO 9001:2015. Quinta edición 2015-09-15 Disponible desde: http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf.
10. Arias-Gallegos, W., Zavala-Delgado, S. F., y Bernilla-Meneses, A. (01 de Abril de 2014). Gestión de la calidad educativa y rendimiento académico en la institución educativa Arequipa. Universidad Católica. Disponible en:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 84 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

file:///C:/Users/Rosario%20Caro%20Pe%C3%B1a/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEducativaYRendimientoAcademicoEn-5042939.pdf

11. LeMahieu, P.G., Nordstrum, L.E., & Cudney, E.A. (2017). Six Sigma in education. Quality Assurance in Education, 25(1), 91-108. Disponible en: **<https://doi.org/10.1108/QAE-12-2016-0082>**
12. Svensson, C., Antony, J., Ba-Essa, M., Bakhsh, M., & Albliwi, S. (2015). A Lean Six Sigma program in higher education. International Journal of Quality & Reliability Management, 32(9), 951-969. Disponible: **<https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2014-0141>**
13. Bumjaid, S.E., & Malik, H.A.M. (2019). The Effect of Implementing of Six Sigma Approach in Improving the Quality of Higher Education Institutions in Bahrain (SSRN Scholarly Paper ID 3540883). Social Science Research Network. **<https://papers.ssrn.com/abstract=3540883>**.
14. Julio Aguiar (16.02.2022). Origen y Evolución de la Norma 9001. Disponible en: **<https://quantumconsultora.com/normas-iso-9001/>**.
15. Instituto Tecnológico y de Estudios superiores de Monterrey. Concepto de Calidad. **<https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-y-de-estudios-superiores-de-monterrey/calidad-en-la-innovacion/conceptos-de-calidad-apuntes-1/17477667>**.
16. Jorge Yarce. Calidad Total de la Educación. 1997 Disponible en: **file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-CalidadTotalEnLaEducacion-2042014-1.pdf**
17. Fundamentos de la calidad. Disponible en: **<https://cursos.aiu.edu/Diplomados/Estrategia%20y%20Calidad%20Gerencial/Fundamentos%20de%20Calidad/Leccion%205/WORD/5.%20F.pdf>**
18. Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión. ISO 19011:2018. Disponible en: **<https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>**
19. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabularios.ISO 9000,2015. Disponible en: **<https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA ISO 9000-2015 FyV.pdf>**

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 85 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

20. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. ISO 9001,2015. Disponible en:
file:///C:/Users/ASUS/Desktop/ISO%2090012015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%20(1).pdf

21. Principios de la Gestión de Calidad. (25.06.2017). Disponible en: **https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/**

22. Bolívar, A. (2002). Cómo mejorar los centros educativos. Madrid: Síntesis.

23. Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de Calidad. ISO 10013,2003. Disponible en: **http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisd/textoyanexos/658562T172d_anexo.pdf**

24. Eugenio Ramírez. Documentación del Sistema de Calidad. 2005. Disponible en:
<https://www3.paho.org/spanish/ad/thsev/labs-slides-cgc-mod3.pdf>

25. Requisitos para la documentación de un Sistema de Calidad (ISO). Disponible en:
<https://www.monografias.com/trabajos97/requisitos-documentacion-sistema-calidad-iso/requisitos-documentacion-sistema-calidad-iso>

26.Elaboración del diagnóstico previo según ISO 9001:2000 (mayo, 2005) Disponible en:
https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/pdf/48AD1602-1CA8-468B-8408-24B59040A48F/19535/IA11.pdf

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 86 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

ANEXOS

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 87 de 152 CALV-MC-02
---	--	------------------------------------

Anexos No. 1 Norma ISO 9001:2015

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
9001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Quinta edición
2015-09-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos**

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 88 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

1.- Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.

2 Referencias normativas

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4 Contexto de la organización

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 89 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 90 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 91 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 92 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

NOTA En esta Norma Internacional se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 93 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

6.1.2 La organización debe planificar:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:

1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);

2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 94 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados

6.3 Planificación de los cambios

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 95 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, 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 consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

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

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA La infraestructura puede incluir:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte;
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 96 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	---

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
 - b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
 - c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).
- Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

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 para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse 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

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 97 de 152 CALV-MC-02
---	--	------------------------------------

existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;

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.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada 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.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan 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.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 98 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

7.2 Competencia

La organización debe:

- determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

7.3 Toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- la política de la calidad;
- los objetivos de la calidad pertinentes;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 Comunicación

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 99 de 152 CALV-MC-02
---	--	--------------------------------

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 100 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta

Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes

actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 101 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 102 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

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 sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 103 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido. En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 104 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

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.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;

8.3.1 Generalidades

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.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo aplicables;

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 105 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 106 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la organización.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 107 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;

d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

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;

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 108 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en 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 de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

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 clientes.

La organización debe:

a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;

b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;

c) tener en consideración:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 109 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

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.

8.4.3 Información para los proveedores externos

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, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 110 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y 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 a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición 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;

d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;

g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 111 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.5.4 Preservación

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 112 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

8.5.6 Control de los cambios

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

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.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 113 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 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.

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. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 114 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La organización debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

9.1.3 Análisis y evaluación

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 115 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con:
 - 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
 - 2) los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 La organización debe:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 116 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

- 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 la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 117 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:

- 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- 4) las no conformidades y acciones correctivas;
- 5) los resultados de seguimiento y medición;
- 6) los resultados de las auditorías;
- 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 Mejora

10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 118 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 119 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

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

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

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.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 120 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

Anexo No. 2 Matriz de gestión de Riesgo

RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN PARA MITIGAR EL RIESGO



	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 121 de 152 CALV-MC-02
---	--	---------------------------------

Anexo No. 3 Cuadro de Indicadores de los procesos

Proceso	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Formula	Meta	Responsable

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 122 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

Anexo No.4 MATRIZ DE CARACTERIZACION DE PROCESOS

Nombre del proceso	Planeación Organizativa		Responsable	Dirección del Colegio		
Objetivo del proceso	Organizar los recursos humanos y financieros de forma oportuna y eficiente para brindar un servicio educativo de calidad		Alcance	Este proceso Aplica a todos los cargos de la organización e incluye desde la selección de los proveedores hasta la planeación Educativa.		
Entradas	Proveedor	Actividad		Responsable	Salidas	Clientes
Necesidades de Personal	Plan Estratégico	P	Planificar las necesidades educativas del Estudiante	Dirección	Plan Anual Operativo Planeación Financiera	
Presupuesto Políticas Institucionales	Gestión Financiero	H	Distribuir el cuerpo docente en cada uno de las necesidades educativas según la competencia.	Dirección	Planeación Educativo	Docentes
Informe de seguimiento SGC. Informe de auditorias	Proceso de Seguimiento y Control	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso a través de los indicadores de gestión del proceso	Dirección Comisión de auditorias	Indicadores de Gestión	
		A	Ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejoras resultados de información			

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 123 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

Anexo No.5 Listado Maestro

No.	Nombre Del documento	Ubicación
1	<u>CALV-M-01</u> "Manual de Cargos y Funciones"	
2	<u>CALV-M-02</u> - "Manual de Calidad"	
3	<u>CALV-PG-01</u> "Proceso de Gestión Académica"	
4	<u>CALV-PL-02</u> "Plan Operativo Anual (POA)"	
5	<u>CALV-PL-03</u> "Plan Estratégico"	
6	<u>CALV -PG-04</u> "Procedimiento Revisión del Contrato"	
7	<u>CALV -PG-05</u> "Procedimiento Satisfacción del cliente"	
8	<u>CALV-PG-06</u> "Procedimiento de quejas y Sugerencias"	
9	<u>CALV-PG-07</u> - "Procedimiento de auditorías"	
10	<u>CALV-PG-08</u> - "Procedimiento de mejora Continua"	
11	<u>CALV-POL-01</u> - "Política de Calidad"	
12	<u>CALV-PG-09</u> "Procedimiento para la gestión de Riesgo"	
13	<u>CALV-PG-10</u> "Planificación Avanzada de Calidad"	
14	<u>CALV-PG-11</u> - "Procedimiento de Gestión Financiera"	
15	<u>CALV-PG-12</u> - "Procedimiento de Compras"	
16	<u>CALV-PG-13</u> "Procedimiento Elaboración y Ejecución del programa Anual"	
17	<u>CALV -PG-14</u> "Procedimiento Plan de Calidad"	

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 124 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	--

18	<u>CALV-PG-15 “Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura y equipo”</u>	
19	<u>CALV-PG-16 “Procedimiento para cargo y descargo”</u>	
20	<u>CALV-PG-17 “Procedimiento de Gestión del talento humano”</u>	
21	<u>CALV-PG-18 “Procedimiento Control de los Registros de Calidad”</u>	
22	<u>CALV-PG-19 “Control de la documentación”</u>	
23	<u>CALV-PG-20 “Revisión por la Dirección”</u>	
24	<u>CALV-PG-21 “Control de productos no conforme”</u>	
25	<u>CALV-PG-22 “Acción de Mejora”</u>	
26	<u>CALV-PG-23 “Procedimiento de formación integral académica”</u>	
27	<u>CALV-PG-24 “Procedimiento para la elaboración de documentos”</u>	
28	<u>CALV-PO-01- “Procedimiento de Matricula de Estudiantes”</u>	

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 125 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 Colegio Apostólico Lirio de los valles

CRITERIOS DE CALIFICACION:

A. Cumple completamente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene). B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (3 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene). C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (1 punto: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de identificación y Planeación del sistema). D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5	3	1	0
	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto				
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas				
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad				
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos				
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad				
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 126 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	5	3	1	0
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				
5	LIDERAZGO 5.1 Liderazgo y Compromiso.				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC				
5.1.2	Enfoque al Cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.				
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente				
5.2	Política 5.2.1 Establecimiento de la política de Calidad				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos				
	5.2.2 Comunicación de la política de Calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización				
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 127 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
6	PLANIFICACION	5	3	1	0
	6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados				
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema				
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				
	6.3 Planificación de los cambios				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				
	7. APOYO				
	7.1 Recursos				
	7.2 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
	7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 128 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	--

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	5	3	1	0
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional				
	7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas				
7.2	Competencia				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				
7.3	Toma de conciencia				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				
7.4	Comunicación				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				
7.5	Información Documentada				
	7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 129 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	7.5.2 Creación y Actualización	5	3	1	0
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				
	7.5.3 Control de la Información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				
	8. Operación 8.1 Planificación y Control Operacional				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				
	8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.1 Comunicación con el Cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente				
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 130 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	5	3	1	0
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios 8.3.1 Generalidades				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				
	8.4.2 Planificación del diseño y Desarrollo				
16	organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios				
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios				
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 131 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	5	3	1	0
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr				
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.				
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				
	8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales MANUAL DE CALIDAD	Página 132 de 152 CALV-MC-02
---	--	-------------------------------------

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	5	3	1	0
	8.4.1 Generalidades				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos				
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				
35	Se conserva información documentada de estas actividades				
	8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	La organización se asegura 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 clientes.				
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes				
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad				
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				
	8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.				
42	Le comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 133 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	5	3	1	0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				
	8.5 producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas				
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				
52	Se controla la designación de personas competentes.				
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				
	8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma				
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 134 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	5	3	1	0
	8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				
67	Considera los requisitos del cliente.				
68	Considera la retroalimentación del cliente.				
	8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos				
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
	8.6 Liberación de los productos y servicios				
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 135 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	8.7 Control De Las Salidas No Conformes	5	3	1	0
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes				
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				
	9. Evaluación Del Desempeño 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación				
	9.1.1 Generalidades				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos				
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición				
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición				
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC				
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				
	9.1.2 Satisfacción del cliente				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 136 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	9.1.3 Análisis y evaluación	5	3	1	0
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición				
	9.2 Auditoria Interna				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados				
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.				
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas				
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados				
	9.3 Revisión Por La Dirección 9.3.1 Generalidades				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización				
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				
22	Considera los resultados de las auditorías.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 137 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
23	Considera el desempeño de los proveedores externos	5	3	1	0
24	Considera la adecuación de los recursos.				
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				
26	Se considera las oportunidades de mejora				
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC				
29	Incluye las necesidades de recursos.				
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				
	10. Mejora 10.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				
	10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad				
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	Colegio Apostólico Lirio de los Vales	Página 138 de 152
	MANUAL DE CALIDAD	CALV-MC-02

No.	Numerales	Criterio Clasificación			
		A	B	C	N/S
	10.3 Mejora Continua	5	3	1	0
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
	SUBTOTAL				
	Valor Estructura: % Obtenido				

Resultados De la Gestión de la Calidad.		
Numeral de la Norma	% Obtenido de Implementación	Acciones a Realizar
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
5. LIDERAZGO		
6. PLANIFICACION		
7. APOYO		
8. OPERACIÓN		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
10. MEJORA		
Total Resultado de la Implementación		
Implementación del SGC		

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------

	<p>Colegio Apostólico Lirio de los Vales</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Página 139 de 152</p> <p>CALV-MC-02</p>
---	---	--

Foto 1. Parte externa del Colegio Apostólico El Lirio de los Valles



Foto del
Colegio
Apostólico El
Lirio de los
Valles.

CALV-MC-01	Copia Controlada	Version:00
------------	------------------	------------