



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



Secretaría Académica

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

Bellavista, 19 de septiembre, 2022

Señor:

Presente.-

Con fecha diecinueve de septiembre del dos mil veintidós se ha emitido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N°542-2022-CFCC (TR-DS)

Visto, el Oficio Virtual N°039-2022-CC/FCC de fecha 15 de septiembre del 2022, mediante el cual el Presidente del Comité de Calidad y la Jefa de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación, remiten el Manual del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas- SGOE ISO 21001:2018 de la Facultad de Ciencias Contables, para consideración y aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria N°30220, en su artículo 5°, numeral 5.2, señala que uno de los principios de las Universidades es la Calidad Académica. Asimismo, en su artículo 30°, establece que el proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento, tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo;

Que, el artículo 21° del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, dispone que la Universidad promueve el desarrollo de una cultura de calidad fundamentada en los procesos de autoevaluación y autorregulación, los cuales son obligatorios, permanentes y se realizan con fines de acreditación nacional e internacional;

Que, el artículo 23° del mencionado Estatuto, señala que la acreditación en la Universidad es necesaria, permanente y constituye una exigencia académica, moral, legal y administrativa para alcanzar el objetivo de la mejora continua de los diferentes servicios académicos y administrativos;

Que, conforme al documento del visto Oficio Virtual N°039-2022-CC/FCC, el Presidente del Comité de Calidad Mg. Ronal Pezo Meléndez y la Jefa de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación Dra. Rosa Victoria Mesías Ratto, remiten el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS-SGOE ISO 21001:2018 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, para su aprobación por el Consejo de Facultad; indicando que es una herramienta sistémica que describe y desarrolla los requisitos del Sistema de Gestión en la facultad y cómo está implementado;

Que, de acuerdo a la normativa antes citada y teniendo en cuenta el objetivo de este instrumento de gestión que es demostrar que la institución tiene la capacidad de satisfacer de forma consistente y constante las necesidades de los estudiantes y de las partes interesadas dentro del marco legal aplicable; asimismo, para demostrar el compromiso de mejora continua conforme a nuestra política de calidad;

Que, el artículo 5° del mencionado Decreto Legislativo N° 1496 faculta a las Asambleas Universitarias, Consejos Universitarios, Consejos de Facultad y en general a cualquier órgano de gobierno de universidades públicas y privadas, para que realicen sesiones virtuales con la misma validez que una sesión presencial. Para ello, emplean medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garanticen la comunicación, participación y el ejercicio de los derechos de voz y voto de sus miembros. Los medios utilizados para la realización de las sesiones virtuales deben garantizar la autenticidad y legitimidad de los acuerdos adoptados;

*Estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su **Sesión Ordinaria Virtual de fecha 16 de septiembre de 2022** y en uso de las atribuciones concedidas al Consejo de Facultad en el Art. N°178 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



Secretaría Académica

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD
Nº 542-2022-CFCC/TR-DS

RESUELVE:

1. **APROBAR EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS-SGOE ISO 21001:2018 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, la misma que forma parte de la presente Resolución.**
2. Transcribir la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Calidad Académica y Acreditación, Comité de Calidad, Departamento Académico de Contabilidad, Dirección de Escuela Profesional, Oficinas internas de la Facultad, Secretaria del Decanato y Miembros del Consejo de Facultad.

Fdo. **Dr. Fredy V. Salazar Sandoval** Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.-Sello y Firma.

Fdo. **Mg. Walter Víctor Huertas Niquen** Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Contables, Sello y Firma.

Lo que transcribo a usted para conocimiento y fines.



Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Contables

Mg. Walter Víctor Huertas Niquen
Secretario Académico



MANUAL

Código

FCC.MSG.GE-001

Versión

2

Fecha

08.09.2022

Página

1 de 24


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ELABORADO POR :	REVISADO POR:	APROBADO POR :
DRA. ROSA VICTORIA MESIAS RATTO SILVIA BERNAL ALCÁNTARA	MG. RONAL PEZO MELÉNDEZ	DR. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL
FECHA :05.09.2022	FECHA: 08.09.2022	FECHA: 16.09.2022
FIRMA DIGITAL:  UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Dra. Rosa Victoria Mesias Ratto Jefa de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación	FIRMA DIGITAL:  UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES MG. OPC RONAL PEZO MELÉNDEZ Presidente del Comité de Calidad	FIRMA DIGITAL:  UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Dr. Fredy Vicente Salazar Sandoval DECANO


	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	2 de 24

PRESENTACION

La Facultad de Ciencias Contables de la UNAC, con el propósito de brindar a los estudiantes un óptimo servicio de formación profesional ha establecido un modelo de Gestión de Organizaciones Educativas basado en la norma ISO 21001:2018.

Nuestra finalidad es la de tener una herramienta sistémica que pueda evaluar permanentemente los logros de la mejora continua de nuestra facultad en el cumplimiento de los requisitos a ser provistos a nuestros estudiantes quien es el beneficiario principal; pero además de las partes interesadas que acompañan el proceso educativos y que nos permita proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos.

En tal sentido el presente manual tiene por finalidad de describir y desarrollar los requisitos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativa en la facultad y como se ha implementado en nuestra facultad.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	3 de 24

I. OBJETO DE CAMPO Y APLICACIÓN

1.1 Reseña histórica

Por Ley N° 16225, del 02 de setiembre de 1966, se creó la Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC), siendo presidente de la República el Arq. Fernando Belaúnde Terry y ministro de Educación el Dr. Carlos Cueto Fernandini.

Con la promulgación de esta Ley, se vio culminado y realizado el anhelo de la comunidad chalaca, naciendo de esta forma una universidad con carácter netamente técnico y de alto nivel.

Una vez que la Universidad logró consolidarse administrativa y académicamente, llegó el tan esperado cambio: de Universidad Nacional Técnica del Callao a Universidad Nacional del Callao, al promulgarse la Ley N° 23733, cuya vigencia entró a partir del 18 de diciembre de 1983.

Es importante mencionar que la Universidad Nacional del Callao, acorde con las exigencias y necesidades académicas cuenta actualmente con once Facultades, dieciséis Escuelas Profesionales y una Escuela de Posgrado.

1.2 Objetivo

La FCC, con el propósito de brindar a los estudiantes un óptimo servicio de formación profesional ha establecido un modelo de Gestión de Organizaciones Educativas basado en la norma ISO 21001:2018. En tal sentido el presente manual tiene por finalidad de describir y desarrollar los requisitos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativa en la facultad.

El presente manual presenta y describe el SGEO-FCC basado en la norma internacional ISO 21001:2018, implantado y mantenido en la FCC, con la finalidad de demostrar que la institución tiene la capacidad de satisfacer de forma consistente y constante las necesidades de los estudiantes y de las partes interesadas dentro del marco legal aplicable; asimismo, para demostrar el compromiso de mejora continua conforme a nuestra política de calidad.

II. REFERENCIA NORMATIVA

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados como guías en el SGOE-FCC



MANUAL

Código	FCC.MSG.GE-001
Versión	2
Fecha	08.09.2022
Página	4 de 24

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

- Ley Universitaria N° 30220.
- Norma Internacional ISO 21001:2018 SGOE.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario — Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estatuto de la UNAC.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para poder entender el presente manual, deben ser observados los siguientes términos, cabe mencionar que además de los descritos, también se basa en los términos y definiciones de la NTP-ISO 21001:2018.

3.1 Alta dirección

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

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión comprende solo una parte de una organización, entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.2 Beneficiario

Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una universidad educativa y a quien la universidad educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

3.3 Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos.

3.4 Estudiante


Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo

3.5 Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

3.6 Parte interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	5 de 24

3.7 Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.

3.8 Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1: a la entrada: “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2: a la entrada: Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en información documentada.

3.9 Servicio educativo

Proceso que apoya la adquisición y desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

3.10 SGOE

Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la facultad de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales.

IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La FCC ha determinado a través de un FODA las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica y que además afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del SGOE.


La FCC realiza la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas con una frecuencia anual o cuando amerite.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Mediante la **Matriz de Partes Interesadas FCC.MA.OCAA.001** ha determinado.

- a) Las partes interesadas que son relevantes para el SGOE.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGOE, se evalúan anualmente y/o cuando amerite.

El SGOE de la FCC realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	6 de 24

4.3 Determinación del alcance del SGOE

La Facultad de Ciencias Contables determina los límites y la aplicabilidad del sistema del SGOE para establecer su alcance con lo cual se ha tomado en consideración:

- a) Las cuestiones externas e internas.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- c) Los productos y servicios de la organización.

El alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ha sido desarrollado bajo los requisitos de la norma ISO 21001:2018 que comprende:

“Procesos de Ingreso, Matricula y Actas, Gestión Curricular, Planificación Enseñanza-Aprendizaje, Ejecución de la Enseñanza- Aprendizaje, Evaluación Enseñanza- Aprendizaje, Evaluación Enseñanza- Aprendizaje, Prácticas Pre-Profesionales, Grados y Títulos, Seguimiento del Egresado, Investigación, Extensión, Responsabilidad Social y Universitaria ”

A nivel de pregrado de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao, para el Programa académico de Contabilidad.

Habiéndonos excluido del requisito 7.1.5 Recurso de Seguimiento y Medición dado que no es aplicable a la carrera de Ciencias contables.

4.4 Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas y sus procesos

La FCC establece, implanta, mantiene y mejora continuamente su SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018.

La FCC determina los procesos necesarios para el SGOE y su aplicación a través de la organización, mediante:

- a) La determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) La determinación y aplicación de 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) La determinación de los recursos necesarios para estos procesos y el aseguramiento de su disponibilidad;
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) El tratamiento de los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;



MANUAL

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

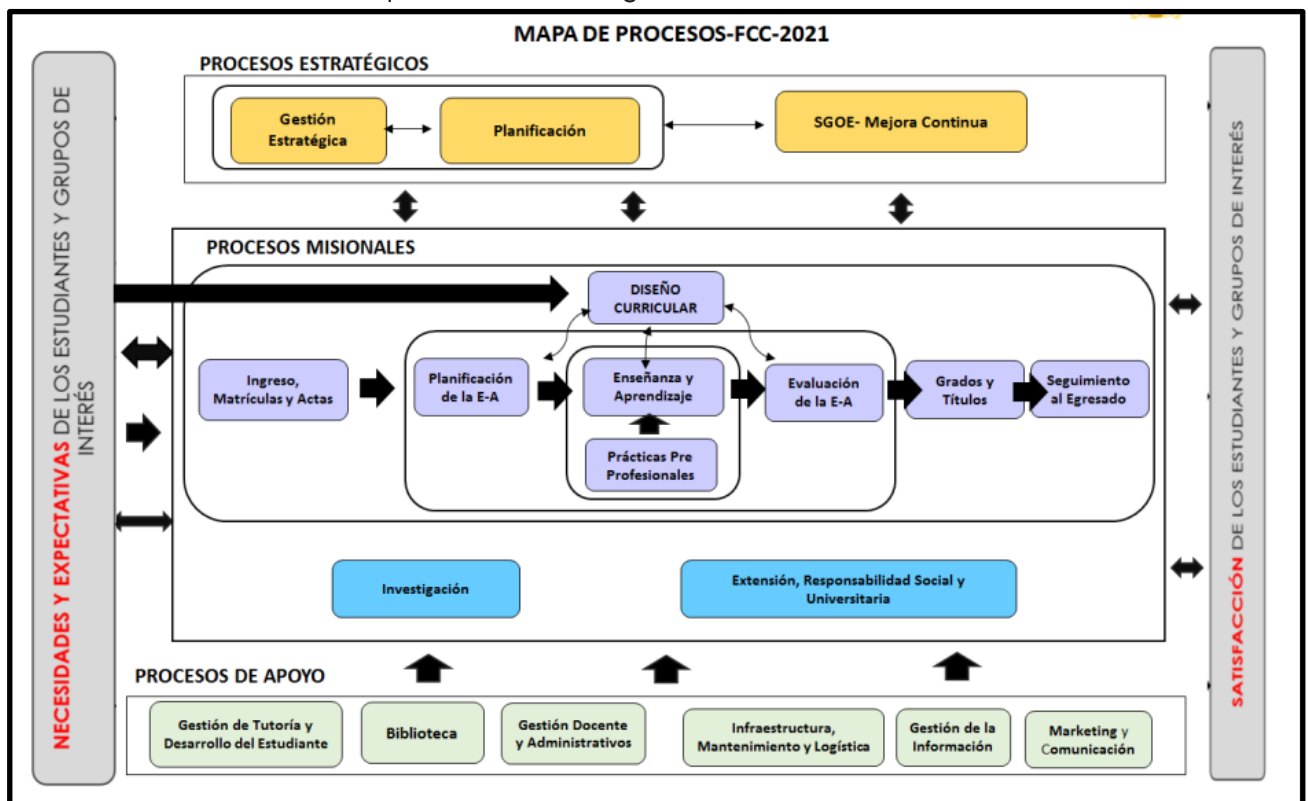
MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Fecha 08.09.2022

Página 7 de 24

- g) La evaluación de estos procesos e implantación de cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos;
- h) La mejora de los procesos y el SGEO.

La FCC ha establecido sus procesos mediante el documento Mapa de procesos FCC.DG.OCAA.001 del SGEO, y los ha definido mediante la Ficha de caracterización de procesos. Cabe precisar que se debe considerar el documento que se encuentre vigente a la fecha de consulta.



V. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGOE basado en la norma internacional ISO 21001:2018, para lo cual:

- a. Asume la responsabilidad y la eficacia del SGOE
- b. Establece la política y los objetivos de calidad de la organización educativa (SGOE) los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c. Asegura la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la FCC.



MANUAL

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

Fecha 08.09.2022

Página 8 de 24

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

- d. Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e. Asegura los recursos necesarios para que el SGOE esté disponible.
- f. Comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos para un SGOE.
- g. Asegura que el SGOE basado en la norma internacional ISO 21001:2018 logre los resultados previstos.
- h. Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE.
- i. Promueve la mejora continua.
- j. Apoya otras funciones pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.
- k. Apoya la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación;
- l. Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización;
- m. Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen;
- n. considerar los principios de responsabilidad social.


5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

La dirección es directamente responsable de asegurar que:

- a) Se determinan, comprenden y cumplen regularmente las necesidades y expectativas hitos de los estudiantes, grupos de interés, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se Determinan y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.

En tal sentido la FCC realiza a:

- Estudiantes: la encuesta de satisfacción con una frecuencia semestral.
- Partes interesadas (externas), se realiza la encuesta de satisfacción con una frecuencia anual.
- Docente, se realiza la encuesta de satisfacción con una frecuencia anual.
- Administrativos, se realiza la encuesta de satisfacción con una frecuencia semestral.
- Reporte del buzón de reclamaciones
- Como resultado de las encuestas se realiza un reporte dirigido a la alta dirección de la organización

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	9 de 24

5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

En torno a estudiantes con necesidades especiales, la alta dirección ha determinado asegurar los recursos y la formación a fin de apoyar la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;

En tal sentido ha determinado un procedimiento **FCC.PRC.PE.002 Procedimientos de las Necesidades Especiales de Educación**, a fin atender esta realidad educativa.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la Facultad de Ciencias Contables

El SGOE, mediante el documento Política de la FCC ha implantado una política de la calidad, la cual:

- a) Apoya la misión y Visión de la FCC
- b) Es apropiada para el propósito y contexto de la organización
- c) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos en la FCC.
- d) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- e) Incluye el compromiso de mejora continua del SGOE
- f) Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes
- g) Incluye el compromiso con la responsabilidad social universitaria
- h) Incluye el compromiso de la gestión de la propiedad intelectual
- i) Tome en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.


La Política de la FCC se ha documentado en el **FCC.PO.GE.001**

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

El SGOE se ha encargado que la política de la calidad de la FCC esté disponible y se mantenga como información documentada; comunicada, entendida y aplicada dentro de la FCC, además la mantiene disponible para los grupos de interés pertinentes, según corresponda.

La política se encuentra en la página web de la FCC, además se comunica a través de un video institucional presentado por el Decano.

La política de calidad y objetivos se revisan anualmente por la dirección.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	10 de 24

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la FCC para ello, se cuenta con un organigrama estructural, funcional, y ha establecido el cumplimiento del MOF y ROF de la FCC.

Así también, la dirección ha asignado las responsabilidades y autoridades del SGOE, con el fin de:


- a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;
- b) asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada;
- c) asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;
- d) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora.
- e) garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;
- f) asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGOE;
- g) gestionar las comunicaciones de la organización,
- h) asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;
- i) controlar la información documentada
- j) gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.

VI. Planificación

6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades

La FCC determina y planifica la manera de integrar las acciones en sus procesos y evaluar su eficacia para abordar los riesgos y oportunidades, para lo cual ha implantado el procedimiento **Gestión de Riesgos y Oportunidades FCC.PRC.OCAA.002** en el que se ha tomado en cuenta lo referido en los requisitos 4.1, 4.2 y 4.4 para asegurar que el SGOE pueda lograr sus resultados previstos.

- a) Aumentar los efectos deseables.
- b) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- c) Lograr la mejora de los procesos.
- d) Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	11 de 24

6.2 Objetivos del SGOE y planificación para lograrlos

La FCC ha establecido objetivos en los procesos necesarios para el SGOE, los cuales:

- a) Son coherentes con la política de calidad-FCC
- b) Son medibles.
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables.
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas.
- e) Son objeto de seguimiento.
- f) Son comunicados.
- g) Son actualizados, según corresponda.

La Jefatura SGOE mantiene información documentada sobre los objetivos del SGOE mediante el documento **FCC.OB.GE.001 Objetivos del SGOE**, en el que determina:

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se requerirán.
- c) Quién será responsable.
- d) Cuando se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.
- f) Como se verificarán.

6.3 Planificación de los cambios

La Alta Dirección determina la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se deben llevar de manera planificada. La organización debe considerar:

- Los propósitos de los cambios y sus posibles consecuencias.
- La integridad del SGOE
- La disponibilidad de recursos internos y que estén listo para su uso.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

Se cuenta con el **Registro de Gestión del Cambio FCC.RE.OCAA.07**


VII. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La FCC a través de la dirección determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE

De tal forma que la mejora sea sostenible.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	12 de 24

7.1.2 Personas

La FCC determina y proporciona las personas necesarias para la eficaz aplicación del SGOE, para la operación y control de sus procesos, en tal sentido posee el procedimiento de **Reclutamiento, selección de personal docente FCC.PRC.GD.002**

7.1.3 Infraestructura

La alta dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. son registradas y verificadas en el registro de inventarios elaborado por la oficina de bienes patrimoniales de la FCC; así como las actividades de mantenimiento por la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento de la FCC.

La infraestructura incluye:

- a) Aulas y laboratorios de informática donde se desarrollan las clases via presencial.
- b) Equipos de cómputo para el uso de las actividades académicas y administrativas.
- c) Servicio de biblioteca proporcionado a través del manual de usuario del sistema de gestión de biblioteca.
- d) Plataforma virtual.
- e) Procedimientos de bioseguridad en el uso de las instalaciones

En tal sentido, se ha establecido el procedimiento de la gestión del proceso de **Infraestructura, Mantenimiento y Logística FCC.PR.IML.001.**

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La FCC determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio de formación profesional. Por ello, el orden y la limpieza son factores importantes para el desarrollo de nuestras actividades académicas, además de contar con un código de conducta ética y buen trato para docentes y personal administrativo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La FCC se ha excluido del presente requisito, dado que la carrera profesional no aplica el uso de equipos de calibración.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La FCC determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.



MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

Fecha 08.09.2022

Página 13 de 24

Estos conocimientos se mantienen y se analizan en reuniones de trabajo del SGOE, de ser el caso se toman las acciones correctivas o planes de mejora.

La FCC cumple con el mantenimiento del conocimiento y su disposición, ya que se han elaborado procedimientos documentados de todos los procesos operacionales (misionales) de formación integral del alcance del SGOE.

Para adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, la FCC requiere programar capacitaciones internas y externas para el personal. Para lo cual se ha establecido:

- a) El plan anual de capacitación de docentes y no docentes;
- b) los recursos de aprendizaje están a disposición donde y cuando sea necesario para el cual se cuenta con un catálogo bibliotecario y un inventario de libros de la FCC, así como una biblioteca virtual.

7.2 Competencia

La FCC:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa bajo su control que se encuentra descrita en el Estatuto Universitario.
- b) La FCC tiene determinado en base al Reglamento de Desempeño Docente una metodología de evaluación al docente, la misma que se hace a través de la Comisión de Desempeño Docente.
- c) En la FCC-OCAA cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria mediante el plan anual de capacitación docente y no docente, evalúa la eficacia de las acciones tomadas.


Se Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia (registro de asistencia y evaluación de la eficacia) de los cursos de capacitación.

Cuando FCC-OCAA identifica alguna necesidad de formación u otras acciones para mejorar las competencias ya consideradas, las cuales se registran en el plan anual de capacitación a inicios de cada año.

7.3 Toma de conciencia

El Coordinador SGOE asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la FCC tomen conciencia mediante charlas de sensibilizaciones y capacitaciones, en las que se toca entre otros temas, lo siguiente:

- a) La política de la calidad de la FCC, estrategias.
- b) Los objetivos del FCC

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	14 de 24

- c) Su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOE.

7.4 Comunicación

El Coordinador SGOE determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE mediante el documento **Matriz de Comunicación Interna y Externa FCC.MA.OCAA.004**, que incluyen:

- a) Qué comunicar;
- b) Por qué comunicar;
- c) Cuándo comunicar;
- d) A quién comunicar;
- e) Cómo comunicar;
- f) Quién comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El SGOE debe incluir

- a) La información documentada requerida por la norma internacional ISO 21001:2018.
- b) La información documentada que la FCC determinada como necesaria para la eficacia del SGOE.

7.5.2 Creación y actualización

El Coordinador SGOE se asegura que, al crear y actualizar la información documentada, en cuanto a la identificación y descripción, el formato y los medios de soporte, la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, se encuentra definido en el:

- **Procedimiento de la Información documentada FCC.PRC.OCAA.001.**

7.5.3 Control de la información documentada

La Jefatura SGOE ha implantado un procedimiento documentado para asegurar que la información documentada del SGOE:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Los documentos están disponibles en el Drive de la FCC
- c) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).



MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

Fecha 08.09.2022

Página 15 de 24

Para el control de la información documentada se determinó el **Procedimiento de la Información documentada FCC.PRC.OCAA.001** los que abordan 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.

Asimismo, se mantiene la información con una copia de seguridad, la Unidad de Tecnologías de Información es la encargada de asegurar la disposición de la documentación digital en uno de los servidores con que cuenta la universidad.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional


La FCC planifica, implanta y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.1, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- b) El establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los productos y servicios, según lo establecido en la matriz de caracterización de los procesos.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios educativos.
- d) La implantación del control de los procesos de acuerdo con los criterios **(caracterización, procedimientos)**.
- e) La determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

La Dirección de Escuela y la Dirección de Departamento Académico controlan los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos La comunicación con los estudiantes incluye:

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	16 de 24

- a) Aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico;
- b) Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;
- c) Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;
- d) Los resultantes del mercado laboral;
- e) Los resultantes de la investigación;
- f) Requisitos de salud y seguridad aplicable.

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.

La FCC determina los requisitos especificados por los estudiantes, legales y reglamentarios aplicables relacionados al servicio, así como aquellos considerados necesarios por la misma, determinados por los estudiantes, así como los requisitos de las partes interesadas establecidas.

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

La FCC se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, mediante el **Procedimiento de gestión de la información Documentada FCC.PRC.OCAA.001**

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La FCC establece, implanta y mantiene el proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

La FCC conserva la información documentada sobre el proceso de diseño y desarrollo, para lo cual cuenta con una **Ficha de Caracterización del proceso de diseño curricular FCC.FP.DCU.001**.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La FCC se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conforme a los requisitos y cuales se realizan en base a la ley para



MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Código	FCC.MSG.GE-001
Versión	2
Fecha	08.09.2022
Página	17 de 24

contrataciones para el Estado. Se debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en casos que:

- Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la FCC
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes o las partes interesadas en nombre de la FCC.
- Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la FCC.

La FCC determina los requisitos requeridos a través de un TDR, Términos de Referencia siendo remitidos a SIGA. Este proceso se encuentra enmarcado según del DSN°1 -2021 - SIGA UNAC.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La FCC realiza la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información documentada que defina:
 - Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - Los resultados a alcanzar;

La FCC ha implementado el portafolio académico docente para controlar las actividades académicas, tutoría. Asimismo, la investigación y la responsabilidad social y extensión universitaria se controla según los reglamentos respectivos.

- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- La implantación 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 de los productos y servicios.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- La implantación de acciones para prevenir los errores humanos.
- La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

En tal sentido se ha documentado lo siguiente:



MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

Fecha 08.09.2022

Página 18 de 24

1. Procedimiento de Ingreso de Matriculas y Actas FCC.PRC.MACT.001
2. Procedimiento de Planificación de Enseñanza y Aprendizaje FCC.PRC.PEA.001
3. Procedimiento Enseñanza y Aprendizaje FCC.PRC.EA.001
4. Procedimiento Evaluación de la Enseñanza y Aprendizaje FCC.PRC.EEA.001
5. Procedimientos de Grados y Títulos FCC.PRC.GTI.001
6. Procedimiento de Seguimiento al Egresado FCC.PRC.SEG.001
7. Procedimiento de Investigación FCC.PRC.INV.001
8. Procedimiento de Responsabilidad Social FCC.PRC.RSU.001
9. Procedimiento de Gestión de Tutoría FCC.PRC.TU.001
10. Procedimiento de la Gestión de Biblioteca FCC.PRC.BIBL.001
11. Procedimiento de Gestión Docente y Administrativo FCC.PRC.GD.001
12. Procedimiento de Infraestructura, Mantenimiento y Logística FCC.PRC.IML.001
13. Procedimiento Gestión de la Información FCC.PRC.INFO.001
14. Procedimiento Publicación y Marketing. FCC.PRC.PMAK.001

8.5.2 Identificación y trazabilidad


La FCC mediante el código del estudiante realiza la identificación del avance formativo, a través de la formación profesional. La trazabilidad del avance académico del estudiante es un requisito, esto se verifica en la obtención/suma de los créditos académicos, según se apruebe las asignaturas. Para ello se tiene descrito los controles a través de los proceso de Matriculas y Actas, Evaluación de la Enseñanza y aprendizaje y el proceso de Grados y títulos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas

La FCC cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. En tal sentido identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la FCC informa a la parte interesada y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

La FCC considera propiedad del cliente los documentos proporcionados por el estudiante para su admisión, convalidación y trámite. Al respecto el almacenamiento y mantenimiento de dichos documentos se llevan a cabo a través de la Oficina de Servicios Académicos; quien evita los daños o pérdidas y

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	19 de 24

salvaguarda los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.

La propiedad del cliente identificado se puede mencionar, por ejemplo: Tesis, información entregada a la Unidad de Investigación, asimismo como la propiedad intelectual.

8.5.4 Preservación


La FCC preserva el producto resultante del servicio de formación profesional durante toda su realización, incluyendo las partes constitutivas de este servicio con la finalidad de mantener la conformidad con los requisitos. Se considera como partes constitutivas del servicio: los proyectos de investigación, informes finales, pre actas y actas de notas, trabajos de proyección social o extensión cultural, tesis, etc. La preservación de estos documentos se realiza con el apoyo de la Dirección Escuela, Dirección de Departamento Académico, Unidad de Investigación, Oficina de Extensión Cultural y Proyección Social y OTIC-FCC-UNAC

8.5.5 Protección y Transparencia de dato del estudiante

- La FCC tiene determinado un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada. El método se encuentra basado en el cumplimiento de la Ley N° 29733, ley de protección de datos personales. Reglamento de la Ley N° 29733, ley de protección de datos personales, a fin de recopilar los datos del estudiante desde su ingreso a la universidad y su procesamiento a través de un sistema de la base de datos con protección el acceso a dicha información corresponde a las personas autorizadas.

8.5.6 Control de los cambios

La FCC revisa y controla 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 y el impacto que podrían generar en el enfoque de procesos y el análisis de riesgos, se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el mismo y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión de los Procesos

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	20 de 24

Misionales, mediante la aplicación del **Procedimiento de gestión de la información documentada FCC.PRO.OCAA.001**

8.6 Liberación de los productos y servicios

La FCC implanta las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. La liberación de los servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas en los procedimientos misionales, a menos que sea aprobado de otra manera por la Comisión Organizadora y, cuando sea aplicable, por los estudiantes y partes interesadas.

La FCC conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios. La información documentada incluye:

- 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 conforme

En la FCC se asegura que las salidas que no son conforme sus requisitos, lo identifican y controla para prevenir su empleo y/o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades de acuerdo con los controles efectuados durante los procesos y toma de acciones para eliminar las no conformidades halladas, por corrección, separación, contención, devolución o bajo concesión de una autoridad competente. Los productos no conformes se tratan de acuerdo con la **Matriz de Salidas Educativas No conforme FCC.MA.OCAA.005**

La OCAA conserva la información documentada del tratamiento de las Salidas No conformes que:

- a) Describa la no conformidad;
 - b) Describa las acciones tomadas;
- en el **Registro de Control de Salidas Educativas No conformes FCC.RE.OCAA.004**

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La FCC determina:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.



MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018

Código FCC.MSG.GE-001

Versión 2

Fecha 08.09.2022

Página 21 de 24

- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Los criterios de aceptación que se utilizaran
- d) Cuándo se deben analizar el seguimiento y la medición.

La FCC evalúa el desempeño y la eficacia del SGOE y conserva la información documentada mediante el documento Objetivos del SGOE FCC.OB.GE.001 demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan dichos resultados, los responsables de los procesos corrigen y aplican acciones correctivas, según sea conveniente.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

- **Seguimiento a la Satisfacción**

Con la finalidad de recopilar información relativa a la percepción sobre el grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas de los estudiantes, personal y otros beneficiarios; la Jefatura OCAA ha determinado métodos en base a encuestas que son realizadas a los estudiantes semestralmente, a las partes interesadas internas como los profesores y administrativos, así como las partes interesadas externas en forma anual. Se tomará acción de los resultados para la elaboración, según convenga, de los próximos objetivos de la calidad, correcciones, acciones correctivas y la gestión de riesgos.


- **Tratamiento de quejas y apelaciones**

La Alta dirección y la Jefatura OCAA han establecido una metodología para el tratamiento de quejas y apelaciones, la misma que se encuentran descrita en el procedimiento **FCC.PRC.OCAA.006 Procedimiento de Quejas, Reclamos, sugerencias y apelaciones.**

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición

La FCC a través de los responsables dueños de los procesos en SGOE que incluye a la Jefatura OCAA y las comisiones especializadas, se solicita la siguiente retroalimentación:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) La eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados.
- c) La influencia de la organización en la comunidad.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	22 de 24

9.2 Auditoría interna

La FCC lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca si el SGOE

a) es conforme con:

- 1) Los requisitos propios de la organización para su SGOE;
- 2) Los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018;

a) Se implanta y mantiene eficazmente.

Para ello la FCC realiza lo siguiente:

- a) Planifica, establece, implanta y mantiene el Programa anual de auditorías que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tiene en consideración la importancia de los procesos involucrados, las parte interesadas pertinentes y los resultados de las auditorías previas.
- b) Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.
- c) Selecciona los auditores y lleva a cabo las auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
- f) Conserva información documentada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.


La FCC ha establecido el **Procedimiento de auditorías internas FCC.PRC.OCAA.004** en el que se describe el mecanismo usado para planificar la auditoría con la finalidad de determinar si el sistema ha sido correctamente implantado y se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 21001:2018.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La dirección se reúne anualmente para revisar el evaluar el desempeño del SGOE con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineaciones continuas con las direcciones estratégicas de la FCC.

La revisión y sus resultados se evidencian en el **informe de revisión por la dirección**.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	23 de 24

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para esta reunión de revisión del SGOE se toma en cuenta la siguiente información:

- 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 SGOE;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGEO, incluida las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los estudiantes y otros beneficiarios;
 - 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;
 - 8) resultados de evaluación formativa y sumativa;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora continua;
- g) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

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

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGOE;
- c) Las necesidades de recursos.


La Jefatura OCAA conserva información documentada mediante el **informe de revisión por la dirección** como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 Mejora

10.1 No conformidades y acciones correctivas

Cuando ocurre una No conformidad, la FCC toma acción en los siguientes términos

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 1. Tomar acciones para controlarla y corregirla.
 2. Hacer frente a las consecuencias.

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Versión	2
		Fecha	08.09.2022
		Página	24 de 24

- 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 ante 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, hacer cambios al SGOE.

Se asegura que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La FCC a través de la OCAA SGOE conserva la información documentada, como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

En tal sentido se tiene el procedimiento de **Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas FCC.PRC.OCAA.005**.

10.2 Mejora continua

El SGOE, mejora continuamente su eficacia mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, reporte de indicadores, la acción correctiva y la revisión por la dirección.


10.3 Oportunidades de mejora

- **IDENTIFICAR, DEFINIR Y DESARROLLAR LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA**
 - Dotar a los Docentes y personal administrativo de herramientas de calidad a fin de analizar la causa raíz de los problemas.

La FCC mediante su SGOE determina y selecciona oportunidades de mejoras para implementar acciones necesarias tendientes a cumplir los requisitos de los estudiantes a fin de mejorar su satisfacción asimismo de los beneficiarios y otras partes interesadas relevantes que incluye proveedores externos.

Esto debe incluir:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así

	MANUAL	Código	FCC.MSG.GE-001
		Versión	2
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EDUCATIVA ISO 21001:2018	Fecha	08.09.2022
		Página	25 de 24

como para abordar las necesidades y expectativas futuras;

- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.