

**Anexo 2. Matriz de Requisitos NTC ISO 9001:2015: entradas, actividades, salidas, sistema de gestión de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior**

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
<p><b>4. Contexto de la Organización</b></p>	<p><b>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</b></p>	<p>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.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.</p> <p>NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.</p> <p>NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.</p> <p>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.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión, visión y valores declarados.</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: determinar todos aquellos aspectos tanto externos como internos que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados en el Sistema de Gestión de Calidad que se planea implementar.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: aplicar una matriz FODA para evaluar las oportunidades y amenazas del entorno, que pueden beneficiar o afectar la IES de manera directa o indirecta, así mismo se evalúan los factores internos para evidenciar las fortalezas y las debilidades de la IES, como la estructura organizacional, las tecnologías utilizadas, los valores, la cultura, los conocimientos, los recursos, el desempeño de la institución, entre otros factores.</li> <li>• Procedimiento: aplicar la matriz PESTAL, para evaluar factores externos políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ambientales y legales, de carácter nacional o internacional.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Avance del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>6. Identificación de los riesgos y oportunidades tanto operativos como estratégicos.</li> </ol>
	<p><b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b></p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;</li> <li>b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.</li> </ol> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas ofertados / proyectos institucionales</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: identificar quienes son las partes interesadas de la IES, internas y externas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: definir un grupo de personas que tengan un amplio conocimiento de la IES en cuanto a estructura organizacional, funcionamiento interno, servicios, entre otros, y realizar una lluvia de ideas de las posibles partes interesadas; por ejemplo: estudiantes, profesores, administrativos, vicerreorías, rectoría, integrantes del Consejo Superior, proveedores, sindicatos, gobiernos, comunidad, entre otros.</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: establecer las necesidades y expectativas de las partes interesadas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: tener reuniones con los diferentes grupos de interés o invitar a las partes interesadas a conocer o intervenir en</li> </ul> </li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p>determinados procesos de la institución, con cuestionario de participación posterior, entre estos podrían estar los diseños de programas y proyectos que respondan a las necesidades del entorno, además de la definición de procesos articulados con el PEI, para dar cumplimiento a las metas institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar cuáles de estas necesidades serán atendidas, convirtiéndose así en requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Procedimiento: establecer las estrategias para lograr la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas en cada uno de los procesos involucrados.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>6. Requisitos legales y otros requisitos del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p><b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b></p>	<p>La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.</p> <p>Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;</li> <li>b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados de la matriz DOFA y PESTAL</li> <li>2. Requisitos de las partes interesadas</li> <li>3. Programas o cursos ofertados</li> <li>4. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>5. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <p>6. Actividad: definir el alcance del Sistema de Gestión.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>c) los productos y servicios de la organización.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Tener en cuenta los aspectos estratégicos, funcionales y operativos como la misión, la visión definidos en el PEI, el número de sedes de la institución, los programas o servicios prestados, el tipo de áreas a gestionar (facultades, áreas de apoyo, administrativas), los procesos establecidos para cada área, entre otros.</li> <li>• Procedimiento: definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad Institucional para un proceso o área en particular y gradualmente ir extendiéndose a las demás áreas o sedes. El alcance hace referencia a la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001 en todos los procesos de la Institución (la naturaleza, propósitos, funciones, actividades y resultados). En el caso de que alguna de las áreas no aplique, debe justificarse adecuadamente.</li> </ul> <p>7. Actividad: documentar el alcance del SGC en medio físico o digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución debe estar disponible y mantenerse como información documentada.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>8. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p><b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b></p>	<p><b>4.4.1</b> La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos por áreas de las IES</li> <li>2. Recursos disponibles</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;</li> <li>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;</li> <li>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;</li> <li>d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;</li> <li>e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;</li> <li>f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;</li> <li>g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;</li> </ol>	<p>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</p> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: identificar los procesos que componen la institución y determinar la interrelación de estos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Depurar los procesos o procedimientos obsoletos, trámites administrativos innecesarios o procesos que no aportan valor. Organizar el resto de los procesos que son realmente necesarios para la institución y su Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Procedimiento: agrupar los procesos por categorías: estratégicos, operacionales, de seguimiento, medición y análisis y de soporte.</li> </ul> </li> <li>6. Actividad: realizar un mapa de procesos que muestre la secuencia e interacción de estos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar las entradas necesarias y los resultados esperados, los criterios, métodos, mediciones, indicadores de desempeño, los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad, asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos, los riesgos y oportunidades.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Mapa de procesos</li> <li>8. Matriz de caracterización de procesos</li> <li>9. Formatos o fichas de procesos</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>4.4.2</b> En la medida en que sea necesario, la organización debe:</p> <p>a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;</p> <p>b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>	<p>10. Integración del enfoque a procesos</p>
<p><b>5. Liderazgo</b></p>	<p><b>5.1 Liderazgo y compromiso</b></p>	<p><b>5.1.1</b> Generalidades</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>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;</p> <p>c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>2. Compromiso con la dirección de la Institución</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: asumir la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: la alta dirección debe participar en la construcción de la determinación del contexto de la organización, la planeación del sistema y la revisión del sistema de gestión, verificando el cumplimiento tanto de los objetivos como de los requisitos del sistema</li> <li>• Procedimiento: establecer una programación para la revisión del sistema y un acta de</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;</p> <p>e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;</p> <p>f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;</p> <p>h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>i) promoviendo la mejora;</p> <p>j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p>	<p>ejecución de revisiones para que existan evidencias que albergue el cumplimiento del requisito de revisión del sistema.</p> <p>6. Actividad: definir la política del Sistema de Gestión de Calidad y los objetivos del sistema alineando con la dirección estratégica de la organización y el PEI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: garantizar que tanto la política de calidad como los objetivos sean comunicados y entendidos por toda la comunidad académica. Para ello, la alta dirección puede programar reuniones, conferencias, charlas, manuales, entre otros medios.</li> </ul> <p>7. Actividad: integrar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad con los procesos de la institución, promoviendo y asegurando el enfoque a procesos. Además de asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: disponer del talento humano suficiente y con las competencias necesarias para garantizar el alcance de los resultados. Así mismo, otorgar a los procesos de la infraestructura adecuada para cumplir con los requisitos; además de disponer de un presupuesto financiero para el eficaz funcionamiento del sistema.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p>8. Actividad: dirigir y apoyar a las personas para que estas contribuyan eficientemente al desempeño eficaz del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: la alta dirección deberá definir y comunicar los roles, responsabilidades y autoridades en la institución, alineados con el PEI.</li> <li>• Procedimiento: promover la mejora continua, a partir de acciones formativas y medios informativos.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>9. Informe rendición de cuentas SGC</p> <p>10. Política del Sistema de Gestión de Calidad y sus objetivos.</p> <p>11. Manual de procesos</p>
	<p><b>5.1.2 Enfoque al cliente</b></p>	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</li> <li>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;</li> <li>c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>2. Compromiso con la dirección de la Institución</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: enfocar la institución hacia los estudiantes.</li> <li>• Procedimiento: asegurarse de que se determinan las características o requisitos de los programas, que permitirán la satisfacción</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p>de las necesidades y expectativas de los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Diseñar programas con los requisitos que permitan que estos satisfagan a los estudiantes y al entorno, es imperativo conocer las necesidades de este y “traducirlas” en especificaciones técnicas para programas y procesos, para lo cual se puede utilizar la metodología llamada Despliegue de la función de calidad.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>6. Portafolio de programas y servicios</p>
	<p><b>5.2 Política</b></p>	<p><b>5.2.1</b> Establecimiento de la política de la calidad</p> <p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;</li> <li>b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;</li> <li>c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</li> <li>d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contexto de la institución</li> <li>2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>3. Planeación estratégica de la institución</li> <li>4. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>5. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <p>Para que las instituciones de Educación Superior puedan consolidar una cultura de calidad, necesitan crear una política de calidad en la que se expresen los objetivos y las metas de la institución, y esta política debe ser comunicada y estar disponible para todas las partes interesadas.</p> <p>Así mismo la institución debe realizar las siguientes acciones:</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p><b>5.2.2</b> 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad</p> <p>La política de la calidad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) estar disponible y mantenerse como información documentada;</li> <li>b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;</li> <li>c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</li> </ul>	<p>6. Actividad: realizar una declaración pública, en la que establezca su política de calidad el alcance de ella y los objetivos que se persiguen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: indicar cuáles son las partes interesadas e incorporar procedimientos, procesos, grupos de trabajo, destinados a implementar la política de calidad.</li> <li>• Procedimiento: definir acciones para aprobar, revisar y mejorar la política de calidad y sus objetivos. Así mismo diseñar e implementar el procedimiento de rendición de cuentas, en el que se mencione cómo, quién y cuándo se llevará a cabo. (ISOTools parte 1)</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>7. Política de Calidad</p>
	<p><b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b></p>	<p>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.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;</li> <li>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsabilidades y funciones SGC</li> <li>2. Autoridades de la institución en el SGC</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <p>5. Actividad: la alta dirección debe determinar y socializar las responsabilidades y las funciones de las personas cuya labor tenga incidencia en el SGC y proporcionar la autoridad necesaria para el desempeño de sus funciones.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>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);</p> <p>d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: La autoridad hace alusión a las relaciones de jerarquía y mando existentes entre los distintos cargos de la organización, lo cual se representa usualmente a través de un organigrama.</li> <li>• Procedimiento: definir las funciones y las responsabilidades para cada cargo. Es de aclarar que las funciones son las tareas asociadas al cargo mientras que las responsabilidades son las obligaciones asignadas a la persona que ocupa el cargo sobre el resultado de la ejecución de ciertas tareas.</li> <li>• Procedimiento: las responsabilidades y autoridades deben ser comunicadas a toda la organización mediante diferentes métodos (acciones formativas, reuniones, manuales de inducción, entre otras) para dar cumplimiento al requisito.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Manual del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>7. Manuales y funciones de la institución</li> <li>8. Perfiles de cargos.</li> </ol>
<p><b>6. Planificación</b></p>	<p><b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b></p>	<p><b>6.1.1</b> 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:</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación del SGC y sus procesos</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;</p> <p>b) aumentar los efectos deseables;</p> <p>c) prevenir o reducir efectos no deseados;</p> <p>d) lograr la mejora.</p> <p><b>6.1.2</b> La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p> <p>b) la manera de:</p> <p>1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);</p> <p>2) evaluar la eficacia de estas acciones.</p> <p>Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.</p>	<p>4. Actividad: Planificación del SGC, definir la forma en que se desarrollarán las actividades necesarias para cumplir con los requisitos: del cliente (estudiantes), de otras partes interesadas, relativos a los programas o servicio, los objetivos de calidad, los requisitos de la norma y la IES respecto al SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar los recursos necesarios para las actividades ya mencionadas, además de los responsables de la ejecución, de los métodos de seguimiento y medición que se aplicarán.</li> <li>• Procedimiento: la planificación del SGC comienza definiendo las actividades necesarias para desafiar los factores internos y externos de la institución, así como aquellas actividades orientadas a cumplir con los requisitos impuestos al sistema a partir de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> </ul> <p>5. Actividad: identificar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: la IES se debe apoyar de los resultados obtenidos en el análisis de contexto (requisito 4.1) y en la identificación de las partes interesadas.</li> <li>• Procedimiento: identificar los riesgos en la caracterización de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Criterios para evaluar la probabilidad</li> <li>7. Criterios para evaluar el impacto</li> <li>8. Matriz de evaluación de riesgos</li> <li>9. Guía de estrategias para el tratamiento del riesgo.</li> </ol>
	<p><b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b></p>	<p><b>6.2.1</b> 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.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ser coherentes con la política de la calidad;</li> <li>b) ser medibles;</li> <li>c) tener en cuenta los requisitos aplicables;</li> <li>d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;</li> <li>e) ser objeto de seguimiento;</li> <li>f) comunicarse;</li> <li>g) actualizarse, según corresponda.</li> </ol> <p>La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Calidad</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: definir los objetivos de calidad que deben ser enunciados a partir de la política de calidad, la misión y visión de la IES. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: desglosar el compromiso declarado en la política, para convertirlos en uno o más objetivos de calidad.</li> <li>• Procedimiento: realizar una adecuada definición de objetivos y para ello se pueden utilizar ciertos criterios, como el SMART (objetivos SMART u objetivos inteligentes)</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: realizar la planificación de las acciones que permitirán alcanzar cada uno de los objetivos trazados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar para cada actividad aspectos como: el responsable de su ejecución, los recursos requeridos, los tiempos de inicio y finalización, los</li> </ul> </li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p><b>6.2.2</b> Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qué se va a hacer;</li> <li>b) qué recursos se requerirán;</li> <li>c) quién será responsable;</li> <li>d) cuando se finalizará;</li> <li>e) cómo se evaluarán los resultados.</li> </ul>	<p>indicadores para seguimiento y medición del cumplimiento del objetivo.</p> <p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Objetivos de calidad</li> <li>7. Cuadro de mando integral</li> </ul>
	<p><b>6.3 Planificación de los cambios</b></p>	<p>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).</p> <p>La organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;</li> <li>b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;</li> <li>c) la disponibilidad de recursos;</li> <li>d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Actividad: establecer un protocolo que permita evaluar la realización de un cambio que pueda afectar el eficaz funcionamiento del SGC.</li> <li>• Procedimiento: Identificar requerimientos, necesidades y oportunidades de cambio. Registrar las solicitudes de cambio.</li> <li>• Procedimiento: Evaluar las solicitudes de cambio (aceptar o rechazar). Implementar el cambio. Evaluar la eficacia lograda.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Formato para planificación de cambios</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
7. Apoyo	7.1 Recursos	<p><b>7.1.1</b> Generalidades</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;</li> <li>b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.</li> </ul> <p><b>7.1.2</b> Personas</p> <p>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.</p> <p><b>7.1.3</b> Infraestructura</p> <p>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.</p> <p><b>7.1.4</b> Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>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.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto anual de la IES</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: identificar y proporcionar los recursos necesarios para el eficaz funcionamiento del sistema, y para lograr desarrollar su plan de calidad orientado al cumplimiento de los objetivos de calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: conocer los alcances o limitaciones de cada recurso, identificados en el análisis del contexto a partir de la matriz DOFA.</li> <li>• Procedimiento: Entre los recursos de la IES se encuentra el talento humano, como profesores y administrativos, por ende, se debe determinar la cantidad de personas necesarias en los procesos de la institución, en especial en aquellos que hacen parte del sistema de gestión.</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: La IES debe identificar, proveer y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, con el objetivo de lograr la conformidad de los programas y servicios que oferta. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: realizar un inventario de su infraestructura por cada proceso que haga parte de su Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul> </li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p><b>7.1.5</b> Recursos de seguimiento y medición</p> <p><b>7.1.5.1</b> 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.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;</li> <li>b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.</li> </ul> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p> <p><b>7.1.5.2</b> Trazabilidad de las mediciones</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: realizar una codificación de cada elemento de la infraestructura, así como la descripción de su ubicación, sus características y su responsable.</li> <li>• Procedimiento: realizar una programación del mantenimiento correctivo, preventivo y/o predictivo de cada elemento de la infraestructura.</li> </ul> <p>6. Actividad: la IES tiene que proveer ambientes de trabajo adecuados para garantizar la conformidad de los programas y servicios que oferta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: propiciar un ambiente laboral adecuado que permita el bienestar físico, social y psicológico de los colaboradores, además de otorgar puestos de trabajo que eliminen o mitiguen los peligros (ruidos, vibraciones, inadecuada iluminación, riesgo biológico, entre otros).</li> </ul> <p>7. Actividad: la IES debe disponer de equipos, actividades y/o métodos para el seguimiento y medición de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar el estado de los programas o servicios ofertados desde el plan de estudios, los resultados de aprendizaje de cada asignatura, entre otros, para lo cual será necesario verificar, supervisar y observar de forma crítica con expertos en el tema.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p> <p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>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.</p> <p><b>7.1.6</b> Conocimientos de la organización</p> <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento: determinar un instrumento de medición para medir características de productos y procesos. Asegurarse de mantener los recursos de seguimiento y medición.</li> </ul> <p>8. Actividad: gestionar el conocimiento en la institución para evitar, que este desaparezca cuando los colaboradores que lo poseen ya no estén presentes en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento: determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y para garantizar la conformidad de los programas y servicios. Esto se puede lograr mediante auditorías de conocimiento, inteligencia competitiva, entre otras.</li> <li>● Procedimiento: garantizar la adquisición, el mantenimiento y la accesibilidad del conocimiento, en la extensión necesaria. Para la adquisición del conocimiento se pueden realizar cursos de formación y actualización, exposición de buenas prácticas utilizadas en la institución y procesos educativos, entre otras. En cuanto al mantenimiento y la accesibilidad vale la pena mencionar el uso de las bases de datos, documentación de procesos, plataformas sociales corporativas, entre otras.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>9. Plan de calidad</p> <p>10. Inventario de infraestructura por cada proceso que hace parte del SGC.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	11. Actividades y/o métodos para el seguimiento y medición de los procesos. 12. Plan de capacitaciones
	<b>7.2 Competencia</b>	<p>La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 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;</li> <li>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;</li> <li>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</li> <li>d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Roles y responsabilidades</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: contar con colaboradores competentes para garantizar que los programas y servicios ofrecidos sean conformes al SGC.</li> <li>• Procedimiento: contar con procedimientos establecidos para recopilar y evaluar información acerca de los requisitos de su personal académico.</li> <li>• Procedimiento: asegurar que las personas sean competentes, mediante procesos adecuados de selección y seguimiento de la aplicación de la competencia.</li> <li>• Procedimiento: contar los medios para reunir y analizar información relacionada con las habilidades y los resultados actuales del personal académico, con miras al entrenamiento, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			5. Plan de formación 6. Perfiles de cargos
	<b>7.3 Toma de conciencia</b>	<p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la política de la calidad;</li> <li>b) los objetivos de la calidad pertinentes;</li> <li>c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;</li> <li>d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Calidad</li> <li>2. Objetivos de la calidad</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: desarrollar acciones que avalen la comprensión por parte del colaborador, de la política de calidad y de los objetivos de calidad que se relacionan con sus funciones, así como de la importancia del trabajo bien realizado, tanto para el logro de los objetivos institucionales como para la satisfacción de las partes interesadas.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Incentivar la discusión de la política para lograr su mejor comprensión, así mismo, explicar los objetivos de calidad y la forma en que se evalúa el logro de estos</li> <li>• Procedimiento: alinear las actividades de las personas con los objetivos institucionales</li> <li>• Procedimiento: realizar la planificación de las acciones que permitirán alcanzar cada uno de los objetivos trazados. Así mismo involucrar a los colaboradores en la planificación de los procesos, así como en la identificación de los riesgos y oportunidades asociados a estos</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p>6. Actividad: la IES debe informar a los colaboradores a través de los canales físicos y digitales propios, la política y objetivos de calidad, las implicaciones y consecuencias de no cumplir con los requisitos de la norma, los indicadores del sistema de gestión y los resultados de estos.</p> <p><b>Salidas:</b></p> <p>7. Evidencia de la socialización de la Política y Objetivos de calidad con la comunidad académica.</p>
	<p><b>7.4 Comunicación</b></p>	<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qué comunicar;</li> <li>b) cuando comunicar;</li> <li>c) a quién comunicar;</li> <li>d) cómo comunicar;</li> <li>e) quién comunica</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medios de comunicación interna y externa</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: determinar cuáles son los aspectos importantes del SGC que se deben comunicar interna y externamente.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: definir qué comunicar, cuándo y dónde comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, dependiendo de las partes interesadas.</li> <li>• Procedimiento: diseñar un plan de comunicación interna y externa, en donde se consideren los aspectos a comunicar, los canales de comunicación, los responsables de la comunicación, la frecuencia de comunicación, el receptor del mensaje y el</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<p>control o seguimiento de las acciones implicadas en la comunicación emitida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: registrar comunicaciones relacionadas con la política y objetivos de calidad, alcance del sistema, roles, responsabilidades y funciones, resultados de las auditorías internas, información relativa a los programas y servicios, procedimientos e instructivos de trabajo necesarios para el correcto desarrollo de las actividades, entre otros.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>5. Plan de comunicación interna y externa.</p>
	<p><b>7.5 Información documentada</b></p>	<p><b>7.5.1 Generalidades</b></p> <p>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;</li> <li>b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p><b>7.5.2 Creación y actualización</b></p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Calidad</li> <li>2. Objetivos de la calidad</li> <li>3. Mapas de procesos</li> <li>4. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>5. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Actividad: contar con información documentada (física o digital) que contribuya a describir el Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: salvaguardar los documentos que exige la norma ISO 9001 como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcance del SGC</li> <li>- Información necesaria para apoyar la operación de los procesos.</li> <li>- Política de la calidad</li> </ul> </li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p> <p><b>7.5.3 Control de la información documentada</b></p> <p><b>7.5.3.1</b> La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p> <p><b>7.5.3.2</b> Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de la calidad</li> <li>- Información documentada determinada como necesaria por la institución para la eficacia del SGC.</li> <li>- Información documentada que define las características de los servicios prestados y los resultados a alcanzarse en el ámbito del control de la prestación del servicio.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: salvaguardar los registros que requiere la norma ISO 9001, como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información documentada en la medida adecuada para tener confianza de que los procesos están siendo ejecutados como fueron planificados.</li> <li>- Evidencias de competencia de los colaboradores.</li> <li>- Resultados de la revisión y/o nuevos requisitos para los programas y servicios.</li> <li>- Información documentada que demuestra conformidad de los programas y servicios con sus requisitos.</li> <li>- Registros requeridos en el ámbito del proceso de diseño y desarrollo.</li> <li>- Registros de salidas no conformes.</li> <li>- Resultados de la evaluación del desempeño y de la eficacia del SGC</li> <li>- Entre otras...</li> </ul> </li> </ul> <p>7. Actividad: trazar un procedimiento que permita la adecuada gestión de los documentos del sistema de gestión, lo que implica la creación, actualización y control de la información documentada.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>d) conservación y disposición.</p> <p>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.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: en cuanto a la creación y actualización, el procedimiento deberá señalar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la forma en la que se identificarán los documentos</li> <li>- el formato y soporte en donde existirán los documentos</li> <li>- La manera en que serán revisados y aprobados los documentos para asegurar su idoneidad</li> </ul> </li> <li>• Procedimiento: En cuanto al control de la información documentada, el procedimiento debe dar lineamientos acerca de la manera en que dicha información va a ser: distribuida, almacenada, protegida, ajustada y retenida.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Procedimientos y/o instructivos de trabajo.</li> <li>9. Control documental</li> <li>10. Manual del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>11. Lista de chequeo de registros</li> <li>12. Matriz de comunicación de procesos</li> <li>13. Evaluación de riesgo</li> </ol>
<p><b>8. Operación</b></p>	<p><b>8.1 Planificación y control operacional</b></p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;</li> <li>b) el establecimiento de criterios para: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) los procesos;</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recursos</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe planificar, implementar y controlar sus procesos operativos.</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>2) la aceptación de los productos y servicios;</p> <p>c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;</p> <p>d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;</p> <p>e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:</p> <p>1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</p> <p>2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <p>La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.</p> <p>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.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: identificar los requisitos de los programas y servicios que la institución ofrece para el diseño y producción de estos, de tal manera que se cumpla con las necesidades y expectativas del estudiante.</li> <li>• Procedimiento: definir especificaciones de calidad para determinar la conformidad o no del programa o del servicio.</li> <li>• Procedimiento: disponer de los recursos requeridos por los procesos operativos para concebir programas y servicios que cumplan con las especificaciones de calidad.</li> <li>• Procedimiento: definir los controles que se van a implementar en el proceso para asegurar la conformidad del programa o servicio.</li> <li>• Procedimiento: documentar el proceso operativo, principalmente por medio de procedimientos e instructivos de trabajo.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Requisitos de los programas y servicios que la institución oferta.</li> <li>6. Procedimientos para el seguimiento y medición</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
	<p><b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b></p>	<p><b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b></p> <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;</li> <li>b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;</li> <li>c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;</li> <li>d) manipular o controlar la propiedad del cliente;</li> <li>e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.</li> </ul> <p><b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b></p> <p>Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisitos de los programas y servicios que la institución oferta.</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe establecer mecanismos de comunicación con los estudiantes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: informar sobre las características de los programas y servicios que oferta la institución.</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: la IES debe establecer canales para que el estudiante reciba retroalimentación y así mismo pueda interponer quejas y reclamos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: disponer de un software para la consulta del ciclo de vida del estudiante dentro de institución, así mismo, enviar comunicaciones por medio del correo institucional y la página web de la IES.</li> </ul> </li> <li>6. Actividad: determinar los requisitos para los programas y servicios que oferta la IES. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: establecer los requisitos exigidos por el MEN para los programas y servicios ofertados por la institución.</li> </ul> </li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</p> <p>b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p> <p><b>8.2.3</b> Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p><b>8.2.3.1</b> 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:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;</p>	<p>7. Actividad: la IES debe asegurarse de tener la capacidad para cumplir con los requisitos de los programas y servicios que va a ofrecer a los estudiantes, antes de comprometerse a ofrecerlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: contar con un método para revisar los requisitos, cuando el requerimiento del programa o servicio está documentado, a través de listas de verificación.</li> </ul> <p>8. Actividad: la IES debe establecer que cualquier cambio que se presente en los requisitos o especificaciones del programa o servicio debe ser notificado a los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: comunicar actualizaciones o cambios en el pensum del programa, renovaciones, acreditaciones, entre otras.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>9. Requisitos de los programas y servicios que la institución oferta.</p> <p>10. Requisitos legales y reglamentarios estipulados por el Ministerio de Educación Nacional.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p> <p><b>8.2.3.2</b> La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) sobre los resultados de la revisión;</p> <p>b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p> <p><b>8.2.4</b> Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>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.</p>	
	<p><b>8.3</b> Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p>	<p><b>8.3.1</b> Generalidades</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisitos de los programas y servicios que la institución oferta.</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.</p> <p><b>8.3.2</b> Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</li> <li>b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</li> <li>c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;</li> <li>d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;</li> <li>f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>g) la necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</li> </ul>	<p>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</p> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <p>4. Actividad: la IES debe velar por el diseño de los programas y servicios para que estos se efectúen de manera organizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: realizar todas las consideraciones necesarias para que el proceso de prestación del servicio realmente pueda generar el servicio diseñado.</li> </ul> <p>5. Actividad: la IES debe elaborar un plan en el que se describa las actividades que conducirán al logro de los resultados planificados y preestablecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: el plan deberá resguardar aspectos esenciales de cualquier proceso: entradas, métodos de trabajo en cada actividad, personas competentes con responsabilidades específicas, controles y salidas</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>6. Especificaciones de los programas y servicios necesarios para cumplir con los requisitos, así como las disposiciones necesarias para la producción de la prestación del servicio.</p> <p>7. Registros de actividades de verificación, validación y revisión.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;</li> <li>i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</li> <li>j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</li> </ul> <p><b>8.3.3</b> Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos funcionales y de desempeño;</li> <li>b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;</li> <li>c) los requisitos legales y reglamentarios;</li> <li>d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;</li> <li>e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</li> </ul>	

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.</p> <p>Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p> <p><b>8.3.4</b> Controles del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) se definen los resultados a lograr;</li> <li>b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;</li> <li>c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;</li> <li>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;</li> <li>e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las</li> </ul>	

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>revisiones, o las actividades de verificación y validación;</p> <p>f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p> <p><b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b></p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:</p> <p>a) cumplen los requisitos de las entradas;</p> <p>b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;</p> <p>c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;</p> <p>d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.</p> <p>La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p> <p><b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b></p> <p>La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y</p>	

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>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.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los cambios del diseño y desarrollo;</li> <li>b) los resultados de las revisiones;</li> <li>c) la autorización de los cambios;</li> <li>d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</li> </ul>	
	<p><b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b></p>	<p><b>8.4.1</b> Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</li> <li>b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proveedores</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe establecer medidas de control sobre los proveedores.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: establecer criterios para la correcta selección del proveedor que permita garantizar el cumplimiento de los requisitos de los programas o servicios. Por ejemplo, contratación de proveedores para el mantenimiento de los equipos de laboratorios o ambientes de aprendizaje.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p> <p>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.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p> <p><b>8.4.2</b> Tipo y alcance del control</p> <p>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.</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: establecer criterios para la evaluación del desempeño, inspecciones al producto proveniente del proveedor, supervisión de las actividades realizadas, inspecciones, auditorías, seguimiento de indicadores, entre otros.</li> </ul> <p>5. Actividad: establecer los requisitos del producto o servicio a contratar, lo cual debe incluir el nivel de calidad requerido, los plazos y lugares de entrega, los criterios de aceptación del producto o servicio, así como los métodos de evaluación de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: definir los resultados de la evaluación del desempeño con el ánimo de alinear la relación con dicho proveedor con el principio de mejora.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>6. Control de calidad en los procesos de los proveedores</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>c) tener en consideración:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;</li> </ol> <p>d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p> <p><b>8.4.3</b> Información para los proveedores externos</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;</li> <li>b) la aprobación de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) productos y servicios;</li> <li>2) métodos, procesos y equipos;</li> </ol> </li> </ol>	

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		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	
	<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	<b>8.5.1</b> 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>Entradas:</b> 1. Programas y servicios ofertados por la IES 2. Proyecto Educativo Institucional 3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)  <b>Actividades con Procedimientos:</b> 4. Actividad: la IES debe describir las acciones que se van a desarrollar para la prestación del servicio, lo que involucra utilizar los medios posibles para conseguir que los procesos operacionales se ejecutan bajo condiciones controladas.  • Procedimiento: contemplar las características de los programas y servicios tienen que estar documentadas, dado que la documentación es equivalente al control.

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>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;</p> <p>d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;</p> <p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p> <p>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;</p> <p>g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;</p> <p>h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p> <p><b>8.5.2</b> Identificación y trazabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: documentar las actividades para la prestación del servicio a través de planes de trabajo, procedimientos y/o instructivos de trabajo.</li> <li>• Procedimiento: los procesos deben contar con actividades adecuadas de monitoreo y medición para aplicarlos en las variables que se deben controlar.</li> <li>• Procedimiento: asegurar que el entorno de trabajo será adecuado para realizar la operación controlada, la infraestructura correcta y en buen estado favorece la operación y el control. Además de contar con talento humano suficiente y con las competencias requeridas</li> </ul> <p>5. Actividad: la identificación del programa o servicio en sus diferentes fases de ejecución puede ser necesaria para asegurar que el resultado final sea conforme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: los programas y servicios que ofertar la IES, deben cumplir la reglamentación exigida por el Ministerio de Educación Nacional para que sean conformes a los requerimientos de los estudiantes.</li> <li>• Procedimiento: contar con información documentada de seguimiento del programa a lo largo de la prestación del servicio, intermedio y final, asociados al control de los procesos o a las actividades de monitorización y medición.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>8.5.3</b> Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>6. Actividad: El SGC de la Institución debe estar orientado para determinar e implementar el conjunto de actividades posteriores a la graduación de los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: El retorno de información de los graduados. Los resultados de la evaluación de la satisfacción de estos y el contenido de las reclamaciones, podrán proporcionar inputs o requisitos para el mejoramiento de los programas o los procesos internos de la Institución.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>7. Gráficos de control</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p><b>8.5.4</b> Preservación</p> <p>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.</p> <p><b>8.5.5</b> Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <p>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos legales y reglamentarios;</li> <li>b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;</li> <li>c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;</li> <li>d) los requisitos del cliente;</li> <li>e) la retroalimentación del cliente</li> </ul> <p><b>8.5.6</b> Control de los cambios</p> <p>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.</p> <p>La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la</p>	

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	
	<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	<p>La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>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.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</li> <li>b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas y servicios ofertados por la IES</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: implementar actividades de seguimiento y/o medición que permitan verificar que los programas o servicios son conformes con las especificaciones previamente establecidas.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Realizar seguimientos y mediciones de los programas y servicios que oferta la IES en el transcurso del ciclo de vida de los estudiantes en la institución.</li> <li>• Procedimiento: definir las etapas claves del proceso de seguimiento y medición, las especificaciones o criterios de liberación y los responsables de realizar dicha liberación.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Programas y servicios conformes al SGC.</li> </ol>
	<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	<b>8.7.1</b> La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas y programas para egresados</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) corrección;</li> <li>b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;</li> <li>c) información al cliente;</li> <li>d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul> <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> <p><b>8.7.2</b> La organización debe conservar la información documentada que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) describa la no conformidad;</li> <li>b) describa las acciones tomadas;</li> <li>c) describa todas las concesiones obtenidas;</li> <li>d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</li> </ul>	<p>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</p> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <p>4. Actividad: definir políticas y programas institucionales para los egresados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Realizar seguimientos y mediciones de la satisfacción de los egresados con lo aprendido en los programas.</li> <li>• Procedimiento: establecimiento de programas que favorezcan la inserción laboral y el emprendimiento.</li> <li>• Procedimiento: realizar reuniones con grupos focales para identificar las fortalezas y debilidades de los egresados en el medio laboral.</li> <li>• Procedimiento: análisis de resultados y acciones de mejora identificadas, con la retroalimentación constante para adaptar el programa institucional.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>5. Política y Programas Institucionales para egresados conformes al SGC.</p> <p>6. Políticas de actualización de programas conforme a las necesidades del entorno.</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
9 Evaluación del desempeño	<p><b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b></p>	<p><b>9.1.1 Generalidades</b></p> <p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qué necesita seguimiento y medición;</li> <li>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</li> <li>c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</li> <li>d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</li> </ul> <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p> <p><b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b></p> <p>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.</p> <p><b>9.1.3 Análisis y evaluación</b></p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: establecer un método sistemático para monitorear, medir, analizar y evaluar el desempeño del SGC. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: monitorear, medir, analizar y evaluar los procesos, los objetivos de calidad y la eficacia del SGC, determinando el estado de cada uno de estos.</li> <li>• Procedimiento: generar indicadores de gestión como instrumentos de seguimiento y medición y determinar la frecuencia del monitoreo y medición; además de conversar la información documentada como evidencia de los resultados.</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: definir indicadores y técnicas estadísticas para seguir y medir la satisfacción de los estudiantes con su respectiva frecuencia y responsable de aplicación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: la IES debe recibir, gestionar y recopilar las quejas de los estudiantes teniendo una comunicación directa con estos; conocer la perspectiva de los colaboradores que están en mayor contacto con los</li> </ul> </li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la conformidad de los productos y servicios;</li> <li>b) el grado de satisfacción del cliente;</li> <li>c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</li> <li>d) sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</li> <li>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;</li> <li>f) el desempeño de los proveedores externos;</li> <li>g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</li> </ul>	<p>estudiantes, realizar cuestionarios y encuestas para verificar la satisfacción de estos.</p> <p>6. Actividad: Analizar la información recolectada en el monitoreo y medición del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: evaluar la conformidad de programas y servicios, el grado de satisfacción de los estudiantes y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Procedimiento: considerar el tipo de datos y la forma de recolectarlos, clasificarlos y ordenarlos, el uso de aplicativos informáticos, así como la asignación de la responsabilidad y la autoridad para revisar y actuar.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Indicadores de medición del SGC</li> <li>8. Lineamientos y métodos sistemático para monitorear, medir, analizar y evaluar el desempeño del SGC.</li> </ul>
	<b>9.2 Auditoría interna</b>	<p><b>9.2.1</b> La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) es conforme con: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</li> <li>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías Internas</li> <li>2. Autoevaluación institucional</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: la IES debe realizar el ejercicio de autoevaluación que genere información valiosa para la mejora de los procesos.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p><b>9.2.2</b> La organización debe:</p> <p>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;</p> <p>b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;</p> <p>c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p> <p>d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</p> <p>e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</p> <p>f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: contar con programas periódicos de auditorías, que tengan un propósito específico.</li> <li>• Procedimiento: especificar los procesos a auditar, los criterios de la auditoría, la frecuencia de las auditorías y los responsables de estas.</li> </ul> <p>6. Actividad: realizar informe donde se consignen los hallazgos de la auditoría y las conclusiones de esta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: clasificar los hallazgos en: conformidad, no conformidad, identificación de oportunidades de mejora y buenas prácticas</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Política y programas de auditoría interna.</li> <li>8. Informes de autoevaluación.</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
	<p><b>9.3 Revisión por la dirección</b></p>	<p><b>9.3.1</b> Generalidades</p> <p>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.</p> <p><b>9.3.2</b> Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</li> <li>b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;</li> <li>c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;</li> <li>2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe definir un proceso para realizar revisiones de la eficacia y conveniencia del Sistema de Gestión de Calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: Considerar el estado de las revisiones anteriores del SGC, los informes de auditoría, el análisis de contexto de la organización, la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y las oportunidades de mejora.</li> <li>• Procedimiento: así mismo considerar la satisfacción de los estudiantes y la retroalimentación de otras partes interesadas, el desempeño de los objetivos de calidad, la eficacia de los procesos y la conformidad de los programas y servicios ofrecidos por la IES, El desempeño de los proveedores externos y el estado de las no conformidades y acciones correctivas.</li> </ul> </li> <li>5. Actividad: la IES debe tomar decisiones planificadas orientadas a la mejora de los programas, servicios y procesos, a la asignación de más recursos para el SGC o mejorar la eficiencia de los existentes, al</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</p> <p>4) las no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>5) los resultados de seguimiento y medición;</p> <p>6) los resultados de las auditorías;</p> <p>7) el desempeño de los proveedores externos;</p> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) las oportunidades de mejora.</p> <p><b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b></p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>	<p>ajuste de la política, objetivos y procedimientos, de acuerdo con el entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: definir actividades, recursos, responsables y tiempos de ejecución de dichas actividades mencionadas en el párrafo anterior.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <p>6. Informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>7. Listas de verificación con los criterios de auditorías.</p> <p>8. Informe de autoevaluación</p>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
10 Mejora	<p><b>10.1 Generalidades</b></p>	<p>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.</p> <p>Éstas deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;</li> <li>b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;</li> <li>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoevaluación y Autorregulación Institucional.</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe comprometerse con la definición de actividades que tengan como objetivo la mejora del SGC, además de generar acciones para aumentar el desempeño y la capacidad de cumplir con los objetivos.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: determinar las oportunidades de mejora, seleccionar las que se van a tener en cuenta de acuerdo con la capacidad y recursos de la organización.</li> <li>• Procedimiento: efectuar las acciones de mejora, siguiendo un plan que defina actividades, recursos, plazos y responsables.</li> <li>• Procedimiento: establecer indicadores para evaluar las mejoras en relación con los objetivos de mejora planificados.</li> </ul> <p><b>Salidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Métodos de mejora continua como Benchmarking, reingeniería, Six Sigma</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
	<p><b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b></p>	<p>10.2.1 Cuando ocurra una NO conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tomar acciones para controlarla y corregirla;</li> <li>2) hacer frente a las consecuencias;</li> </ol> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la revisión y el análisis de la no conformidad;</li> <li>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</li> <li>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</li> </ol> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoevaluación y Autorregulación Institucional.</li> <li>2. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ol> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad: la IES debe definir un método de solución de problemas relacionados con No Conformidades, detectadas en la auditoría interna o en el proceso de autoevaluación institucional.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento: corregir la no conformidad en algunos de los procesos, lo cual implica tomar acciones para atender de forma inmediata la no conformidad y asumir las consecuencias.</li> <li>• Procedimiento: analizar la no conformidad y determinar si es necesaria una acción correctiva e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas.</li> <li>• Procedimiento: revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas y documentar si estas provocan cambios en el SGC.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: la IES debe conservar información documentada sobre las no conformidades, correcciones, análisis de causas, determinación de acciones y de los resultados de las acciones correctivas emprendidas incluyendo su eficacia.</li> </ol>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
		<p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;</li> <li>b) los resultados de cualquier acción correctiva.</li> </ul>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Políticas de procedimiento de no conformidades.</li> </ul>
	<p><b>10.3Mejora Continua</b></p>	<p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>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.</p>	<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Autoevaluación y Autorregulación Institucional.</li> <li>2. Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>3. Proyecto Educativo Institucional</li> <li>4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (CNA)</li> </ul> <p><b>Actividades con Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Actividad: la IES debe reconocer que la mejora continua no puede basarse solamente en la gestión de las no conformidades detectadas, sino que debe enfocarse en mejorar los programas y servicios de la institución, así mismo, mejorar los procesos que integran el SGC, que satisfagan las necesidades y expectativas de los estudiantes y partes interesadas.</li> </ul>

Cláusulas	Requisitos	Aspectos por Evaluar	Entradas – Actividades, procedimientos - salidas.
			<b>Salidas:</b> 6. Introducción de mejoras en el SGC 7. Planes de mejora