|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Auditoria No.:** |  |  | **Fecha:** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Requisito ISO 9001:2015:** | **Pregunta** | **Notas y Observaciones** | **Tipo de Hallazgo:** |
| **4.- Contexto de la Organización** | |  |  |
| 4.1.- Comprensión de la Organización y su contexto | ¿La organización determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su SG?  ¿La organización determina las cuestiones que afectan su capacidad para lograr resultados?  ¿La organización realiza el seguimiento y revisión sobre estas cuestiones? |  |  |
| 4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | ¿La organización determina las partes interesadas a su SG?  ¿La organiza determina los requisitos de las partes interesadas?  ¿La organización realiza el seguimiento a las partes interesadas y sus requisitos? |  |  |
| 4.3.- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | ¿La organización determina el alcance de su SG?  ¿El alcance del SG se mantiene disponible y documentado? |  |  |
| 4.4.- Sistema de gestión de calidad y sus procesos | |  |  |
| 4.4.1.- Sistema de gestión de calidad, sus procesos e interacciones | ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora sus SG?  ¿La organización determina los procesos necesarios?  ¿La organización determina las entradas para estos procesos?  ¿La organización determina la secuencia necesaria?  ¿La organización determina y aplica los criterios y métodos para la operación eficaz del SG?  ¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos?  ¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para el SG?  ¿La organización aborda los riesgos y las oportunidades del SG?  ¿La organización evalúa los procesos del SG?  ¿La organización implementa cambios al SG?  ¿La organización mejora el SG y sus procesos? |  |  |
| 4.4.2.- Información documentada del SG | ¿La organización documenta el SG y sus procesos? |  |  |
| **5.- Liderazgo** | |  |  |
| 5.1.- Liderazgo y compromiso | ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso hacia el SG?  ¿La alta dirección asume la responsabilidad y rendición de cuentas hacia el SG?  ¿La alta dirección se asegura de que se establezcan la política y los objetivos de calidad?  ¿La alta dirección se asegura que se integren los requisitos del SG en los procesos?  ¿La alta dirección promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?  ¿La alta dirección se asegura de asignar los recursos necesarios para el SG?  ¿La alta dirección comunica la importancia del SG?  ¿La alta dirección se asegura que el SG logre resultados previstos?  ¿La alta dirección se compromete para apoyar a las personas a contribuir a la eficacia del SG?  ¿La alta dirección promueve la mejora continua? |  |  |
| 5.1.2.- Enfoque al cliente | ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso hacia el cliente?  ¿La alta dirección comprende y cumple los requisitos del cliente?  ¿La alta dirección determina riesgos y oportunidades que afectan la satisfacción del cliente?  ¿La alta dirección mantiene el enfoque a aumentar la satisfacción del cliente? |  |  |
| 5.2.- Política del SG | |  |  |
| 5.2.1.- Establecimiento de la política de calidad | ¿La alta dirección establece y mantiene una política del SG?  ¿La política del SG con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos? |  |  |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | ¿La alta dirección comunica la política de calidad?  ¿La alta dirección mantiene disponible la política de calidad para las partes interesadas? |  |  |
| 5.3.- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | ¿La alta dirección establece responsabilidades y autoridades pertinentes del SG?  ¿La alta dirección comunica y se asegura de que se entiendan dichas responsabilidades y autoridades? |  |  |
| **6.- Planificación** | |  |  |
| 6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades | ¿La organización planifica el SG?  ¿La organización establece los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SG logre los resultados esperados?  ¿La organización prevé las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? |  |  |
| 6.2.- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | ¿La organización establece objetivos de calidad?  ¿La organización documenta los objetivos de calidad? |  |  |
| 6.3.- Planificación de los cambios | ¿La organización cuenta con un proceso para realizar cambios al SG? |  |  |
| **7.- Apoyo** | |  |  |
| 7.1.- Recursos | ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SG? |  |  |
| 7.1.2.- Personas | ¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para implementar y controlar el SG? |  |  |
| 7.1.3.- Infraestructura | ¿La organización determina y proporciona la infraestructura necesaria para la operación del SG? |  |  |
| 7.1.4.- Ambiente para la operación de los procesos | ¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación del SG? |  |  |
| 7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición |  |  |  |
| 7.1.5.2.- Trazabilidad de las mediciones | No aplica |  |  |
| 7.1.6.- Conocimientos de la organización | ¿La organización determina los conocimientos para operar los procesos del SG?  ¿La organización mantienes y pone a disposición estos conocimientos? |  |  |
| 7.2.- Competencia | ¿La organización se asegura que las personas que puedan afectar el rendimiento del SG son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia?  ¿La organización adopta las medidas necesarias para asegurarse que las personas adquieran la competencia necesaria? |  |  |
| 7.3.- Toma de conciencia | ¿La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia acerca de la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución, los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento a los requisitos del SG? |  |  |
| 7.4.- Comunicación | ¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SG? |  |  |
| 7.5.- Información documentada | |  |  |
| 7.5.1.- Generalidades | ¿La organización establece información documentada? |  |  |
| 7.5.2.- Creación y actualización | ¿La organización se asegura que se revisa y actualiza la información documentada? |  |  |
| 7.5.3.- Control de la información documentada | ¿La organización controla la información documentada? |  |  |
| **8.- Operación** | |  |  |
| 8.1.- Planificación y control operacional | ¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios?  ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?  ¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?  ¿La organización revisa los riesgos y las oportunidades no previstas, tomando acciones para mitigar cualquier efecto? |  |  |
| 8.2.- Requisitos para los productos y servicios | |  |  |
| 8.2.1.- Comunicación con el cliente | ¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios?  ¿La organización obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas?  ¿La organización establece requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente? |  |  |
| 8.2.2.- Determinación de los requisitos para los productos y servicios | ¿La organización determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que ofrece y aquellos considerados necesarios para la organización? |  |  |
| 8.2.3.- Revisión de los requisitos para los productos y servicios | ¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios?  ¿La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios?  ¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto? |  |  |
| 8.2.4.- Cambios en los requisitos para los productos y servicios | ¿La organización se asegura que las personas y la información documentada cambia, al modificarse los requisitos de los productos y servicios? |  |  |
| 8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios | ¿La organización diseña y desarrolla productos y servicios educativos? |  |  |
| 8.3.2.- Planificación del diseño y desarrollo | ¿Determina etapas y controles para el diseño y desarrollo?  a) los requisitos definidos en el apartado 8.2;  b) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;  c) las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;  d) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;  e) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;  f) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;  g) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;  h) la necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;  i) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;  j) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;  k) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;  l) el enfoque basado en evidencia;  m) la medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;  n) la necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso. |  |  |
| 8.3.3.- Entradas para el diseño y desarrollo | ¿La organización considera?  a) los requisitos funcionales y de desempeño;  b) la información proveniente de actividades previas de diseño ydesarrollo similares;  c) normas o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar;  d) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos |  |  |
| 8.3.4.- Controles del diseño y desarrollo | ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?  ¿Tiene eidencia sobre los resultados de las actividades de revision, verificación y validación?  ¿Tiene evidencia sobre cualquier requisito nuevo? |  |  |
| 8.3.5.- Salidas del diseño y desarrollo | ¿Los productos de diseño y desarrollo?  a) cumplen con los requisitos de las entradas;  b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;  c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;  d) especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta;  e) se conservan como información documentada. |  |  |
| 8.3.6.- Cambios del diseño y desarrollo | ¿ La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos?  Tiene evidencia sobre:  a) los cambios del diseño y desarrollo;  b) los resultados de las revisiones;  c) la autorización de los cambios;  d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos. |  |  |
| 8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | |  |  |
| 8.4.1.- Generalidades | ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?  ¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?  ¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos? |  |  |
| 8.4.2.- Tipo y alcance de control | ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes?  ¿La organización define los controles a aplicar a un proveedor externo y a las salidas resultantes?  ¿La organización considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?  ¿La organización determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos? |  |  |
| 8.4.3.- Información para los proveedores externos | ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios?  ¿La organización comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización? |  |  |
| 8.5 Producción y provisión del servicio | |  |  |
| 8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio | ¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?  ¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?  ¿La organización controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados?  ¿La organización controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas?  ¿La organización controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?  ¿La organización controla la designación de personas competentes?  ¿La organización controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?  ¿La organización controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?  ¿La organización controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega? |  |  |
| 8.5.2.- Identificación y trazabilidad | ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios?  ¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos? |  |  |
| 8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?  ¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios?  ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para el uso? |  |  |
| 8.5.4.- Preservación | ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? |  |  |
| 8.5.5.- Actividades posteriores a la entrega | ¿La organización cumple con las actividades posteriores a la entrega asociados con los productos o servicios?  ¿La organización al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega considera los requisitos legales, reglamentarios aplicables y la retroalimentación del cliente? |  |  |
| 8.5.6.- Control de los cambios | ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos? |  |  |
| 8.6.- Liberación de los productos y servicios | ¿La organización implementa disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? |  |  |
| 8.7.- Control de las salidas no conformes | ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?  ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? |  |  |
| **9.- Evaluación del desempeño** | |  |  |
| 9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación | ¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?  ¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos?  ¿La organización determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?  ¿La organización determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?  ¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SG? |  |  |
| 9.1.2.- Satisfacción del cliente | ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?  ¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? |  |  |
| 9.1.3.- Análisis y evaluación | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición? |  |  |
| 9.2.- Auditoría interna | ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?  ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?  ¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso?  ¿La organización se asegura que los resultados de las auditorias se informan a la alta dirección?  ¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas? |  |  |
| 9.3.- Revisión por la dirección | ¿La alta dirección revisa el SG a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización? |  |  |
| 9.3.2.- Entradas de la revisión por la dirección | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas, cambios al SG?  ¿La alta dirección considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG?  ¿La alta dirección considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SG?  ¿La alta dirección considera el desempeño de los proveedores externos?  ¿La alta dirección considera la adecuación de los recursos?  ¿La alta dirección considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?  ¿La alta dirección considera las oportunidades de mejora? |  |  |
| 9.3.3.- Salidas de la revisión por la dirección | ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?  ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen cualquier necesidad de cambios y recursos en el SG? |  |  |
| **10.- Mejora** | |  |  |
| 10.1.- Generalidades | ¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción? |  |  |
| 10.2.- No Conformidad y acción correctiva | ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla?  ¿La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad?  ¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?  ¿La organización actualiza los riesgos y oportunidades, en caso de ser necesario?  ¿La organización realiza cambios al SG, derivados de acciones preventivas y/o correctivas? |  |  |
| 10.3.- Mejora Continua | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SG?  ¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Requisito ISO 21001:2018** | **Pregunta** | **Notas y Observaciones** | **Tipo de Hallazgo:** |
| **4.- Contexto de la Organización** | |  |  |
| 4.1.- Comprensión de la Organización y su contexto | ¿La organización determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su SG?  ¿Afectan su capacidad para lograr los resultados esperados?  ¿La organización realiza el seguimiento y revisión sobre estas cuestiones? ¿Cómo? |  |  |
| 4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | ¿La organización determina las partes interesadas a su SG?  ¿La organiza determina los requisitos de las partes interesadas? ¿Cuales son?  ¿La organización realiza el seguimiento a las partes interesadas y sus requisitos? ¿Cómo? |  |  |
| 4.3.- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | ¿La organización determina los límites y aplicabilidad del SG?  ¿Considera cuestiones internas y externas?  ¿Considera los requisites de las partes interesadas?  ¿Considera los productos y servicios que ofrece? |  |  |
| 4.4.- Sistema de gestión de calidad y sus procesos | |  |  |
| 4.4.1.- Sistema de gestión de calidad, sus procesos e interacciones | ¿La organización determina los procesos necesarios?  ¿La organización determina las entradas para estos procesos?  ¿La organización determina la secuencia necesaria?  ¿La organización determina y aplica los criterios y métodos para la operación eficaz del SG?  ¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos?  ¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para el SG?  ¿La organización aborda los riesgos y las oportunidades del SG?  ¿La organización evalúa los procesos del SG?  ¿La organización implementa cambios al SG?  ¿La organización mejora el SGy sus procesos? |  |  |
| 4.4.2.- Información documentada del SG | ¿La organización mantiene información documentada del SG y sus procesos?  ¿Conserva la información? ¿Dónde? |  |  |
| **5.- Liderazgo** | |  |  |
| 5.1.- Liderazgo y compromiso | ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso hacia el SG?  ¿La alta dirección asume la responsabilidad y rendición de cuentas hacia el SG?  ¿La alta dirección establece la política y los objetivos del SG?  ¿La alta dirección integra los requisitos del SG en los procesos?  ¿La alta dirección promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?  ¿La alta dirección se asegura de asignar los recursos necesarios para el SG?  ¿La alta dirección comunica la importancia del SG?  ¿La alta dirección se asegura que el SG logre resultados previstos?  ¿La alta dirección se compromete para apoyar a las personas a contribuir a la eficacia del SG?  ¿La alta dirección promueve la mejora continua?  La alta dirección apoya la implementación de la vision educative y sus conceptos?  ¿Cuenta con un plan estratégico?  ¿Garantiza que los requisites educativos de los estudiantes, incluidas las necesidades especiales, se identifiquen y se atiendan?  ¿Considera los principios de la responsabilidad social? |  |  |
| 5.1.2.- Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios | ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso hacia el estudiante?  ¿La alta dirección comprende y cumple los requisitos del estudiante?  ¿La alta dirección determina riesgos y oportunidades que afectan los productos y servicios que se brindan al estudiante y otros beneficiarios? |  |  |
| 5.1.3.- Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | ¿Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje?  ¿Proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales?  ¿Promueve un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos? |  |  |
| 5.2.- Política del SG | |  |  |
| 5.2.1.- Desarrollo de la Política | ¿La alta dirección establece y mantiene una política del SG?  ¿Apoya la misión y visión?  ¿Es apropiada para el propósito y contexto de la organización?  ¿Proporciona un marco de referencia para establecer objetivos?  ¿Incluye un compromise con los requisites aplicables?  ¿incluye un compromiso de mejora continua?  ¿Tiene en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes?  ¿Incluye un compromiso para gestionar la propiedad intelectual?  ¿Considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas? |  |  |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | ¿La alta dirección comunica la política del SG?  ¿La alta dirección mantiene disponible la política del SG para las partes interesadas?  ¿Cómo se aplica dentro de la organzación? |  |  |
| 5.3.- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | ¿La alta dirección establece responsabilidades y autoridades pertinentes del SG?  ¿La alta dirección comunica y se asegura de que se entiendan dichas responsabilidades y autoridades?  ¿Se asegura que los procesos del SG entreguen los productos previstos?  ¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SG?  ¿Se enfocan a los estudiantes y otros beneficiarios?  ¿Cuando hay cambios se mantiene la integridad del SG?  ¿Los proceos de aprendizaje están integrados?  ¿Gestionan los requisitos de los estudiantes? |  |  |
| **6.- Planificación** | |  |  |
| 6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades | ¿La organización planifica el SG?  ¿La organización establece los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SG logre los resultados esperados?  ¿La organización prevé las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? |  |  |
| 6.2.- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos  6.2.1. | ¿La organización establece objetivos del SG?  ¿La organización documenta los objetivos del SG? ¿Dónde?  ¿Son coherentes con la política del SG?  ¿Son medibles?  ¿Tienen en Cuenta los requisitos aplicables a la organización?  ¿Son pertinentes con los productos y servicios que ofrece la organización?  ¿Se les da seguimiento?  ¿Se comunican?  ¿Cómo?  ¿Se actualizan? |  |  |
| 6.2.2 | ¿La organización tien un plan estratégico?  Se determina y se describe:  ¿Qué se va a hacer?  ¿Qué recursos se requerirán?  ¿Quién será responsable?  ¿Cuándo se finalizará?  ¿Cómo se evaluarán los resultados? |  |  |
| 6.3.- Planificación de los cambios | ¿Los cambios que realiza la organización se llevan de manera planificada?  La organización, al momento de hacer cambios, considera:  El propósito de los cambios.  La integridad del SG.  La disponibilidad de recursos internos  La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades  La dsiponibilidad y preparación de proveedores externos para imlementar el cambio |  |  |
| **7.- Apoyo** | |  |  |
| 7.1.- Recursos  7.1.1  7.1.1.2 | ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SG?  ¿Considera el compromise y la satisfacción del estudiante?  ¿La participación y satisfacción del personal? ¿Mejora la competencia del personal?  ¿La satisfacción de otros beneficiarios?  ¿Determina y hace seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por la organizacion o los proveedores?  ¿Considera los estudiantes con necesidades especiales? |  |  |
| 7.1.2.- Personas  7.1.2.1  7.1.2.2 | ¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para implementar y controlar el SG?  ¿Determina, implementa y publica criterios de reclutamiento?  ¿de selección?  ¿Están disponibles?  ¿Mantiene información sobre el proceso utilizado para reclutamiento o selección?  ¿Mantiene información sobre los resultados? |  |  |
| 7.1.3.- Infraestructura  7.1.3.1  7.1.3.3 | ¿La organización determina y proporciona instalaciones necesarias para la operación del SG?  ¿Son seguras?  ¿Son adecuadas?  ¿Mejoran las competencias de los estudiantes?  ¿Las dimensiones de las instalaciones son adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan?  Existen instslaciones para enseñanza, autoaprendizaje, implementar conocimiento, descanso y recreación, alimentación? |  |  |
| 7.1.4.- Ambiente para la operación de los procesos | ¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente adecuado para la operación del SG?  ¿Promueve el bienestar de las partes interesadas?  ¿Considera factores psicosociales?  ¿Considera factores físicos? |  |  |
| 7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición  7.1.5.1 | ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para realizer el seguimiento o verificar la conformidad de los productos o servicios que ofrece?  ¿Son apropiados?  ¿Se conservan? |  |  |
| 7.1.5.2.- Trazabilidad de las mediciones | No aplica |  |  |
| 7.1.6.- Conocimientos de la organización  7.1.6.1 | ¿La organización determina los conocimientos necesarios para operar los procesos del SG?  ¿Logran la conformmidad de los productos y servicios?  ¿Considera los conocimientos actuales?  ¿Fomenta el intercambio de conocimientos?  ¿La organización mantienes y pone a disposición estos conocimientos? |  |  |
| 7.1.6.2.- Recusos de aprendizaje | ¿La organización proporciona recursos de aprendizaje?  ¿Los tiene disponibles? ¿Dónde?  Los recursos de aprendizaje reflejan las necesidades y requisitos de los estudiantes?  ¿Son revisados a intervalos planificados?  ¿Son catalogados y referenciados?  ¿Respeta los requisitos de propiedad intelectual?  ¿Fomenta la reutilización de recursos? |  |  |
| 7.2.- Competencia  7.2.1 | ¿La organización se asegura que las personas que puedan afectar el rendimiento del SG son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia?  ¿Evalúa el desempeño del personal?  ¿La organización adopta las medidas necesarias para asegurarse que las personas adquieran la competencia necesaria?  ¿Apoya y asegura el desarrollo continuo de la competencia del personal?  ¿Conserva información apropiada como evidencias de la competencia? |  |  |
| 7.2.2.- Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | ¿La organización proporciona recursos para apoyar al personal docente?  ¿Quienes tienen contacto con necesidades especiales tiene formación especializada y apropiada?  ¿Satisface las necesidades de aprandizaje de los estudiantes?  ¿Considera instrucción y evaluación diferenciadas?  ¿considera apoyo educativo?  ¿Tienen acceso a redes de especialistas? |  |  |
| 7.3.- Toma de conciencia | ¿La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia acerca de la política, los objetivos, su contribución, los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento a los requisitos del SG? |  |  |
| 7.4.- Comunicación  7.4.1 | ¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SG?  Incluyen:  ¿Qué comunicar?  ¿Por qué comunicar?  ¿Cuándo comunicar?  ¿A quén comunicar?  ¿Cómo comunicar?  ¿Quién comunica? |  |  |
| 7.4.2.- Propósitos de la comunicación | Las comunicaciones:  ¿Buscan la opinion o consentimiento de las partes interesadas pertinentes?  ¿Transmiten iniformación pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la organización?  ¿Colabora y coordina actividades y procesos al interior de la organización? |  |  |
| 7.4.3.- Acuedos de comunicación  7.4.3.1  7.4.3.2 | ¿La organización determina e implementa acuerdos eficaces para comuinicarse con los estudiantes y otras partes interesadas?  Considera:  ¿La política y plan estratégico?  ¿El diseño, contenido y entrega de productos o servicios educativos?  ¿Las consultas, solicitudes, admisiones o registros?  ¿Los datos del desempeño de los estudiantes?  ¿La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas?  ¿Las quejas del estudiante, las encuestas de satisfación?  ¿Da seguimiento a los esfuerzos de comunicación?  ¿Cuenta con plan de comunicación?  ¿Analiza y mejora el plan de comunicación?  ¿Conserva información del proceso de comunicación? |  |  |
| 7.5.- Información documentada | |  |  |
| 7.5.1.- Generalidades | ¿La organización establece información documentada? |  |  |
| 7.5.2.- Creación y actualización | ¿La organización se asegura que se revisa y actualiza la información documentada?  ¿Es apropiada? |  |  |
| 7.5.3.- Control de la información documentada  7.5.3.2 | ¿La organización controla la información documentada?  ¿Está disponible?  ¿Es idónea?  ¿Está protegida? |  |  |
| **8.- Operación** | |  |  |
| 8.1.- Planificación y control operacional | ¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios?  ¿Establece criterios para los procesos?  ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?  ¿Implementa controles?  ¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?  ¿Determina y guarda la información respectiva? |  |  |
| 8.1.2.- Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos | ¿La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos?  Incluyen:  Resultados de aprendizaje  Métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles  Criterios para la evaluación del aprendizaje  Evaluación del aprendizaje  Métodos de mejora  ¿Proporciona servicios de soporte? |  |  |
| 81.3.- Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | ¿Apoya la construcción conjunta del proceso de aprendizaje?  ¿Tiene enfoque a instrucción adaptativa?  ¿Contenido acelerado o enriquecido?  ¿Permite la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas?  ¿Medidas individualmente adaptadas?  ¿Ajuste del currículo del programa educativo?  ¿Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa?  ¿Facilita un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales?  ¿Proporciona enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo?  ¿Garantiza la provision de comidad saludables y nutritivas? |  |  |
| 8.2.- Requisitos para los productos y servicios educativos | |  |  |
| 8.2.1.- Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos | ¿Los requisitos de los productos y servicios que se ofrecen están definidos?  ¿Incluyen los necesarios para la organización debido a su plítica o plan estratégico?  ¿Incluyen los rsultantes del análisis de necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios?  ¿Incluyen demandas y desarrolos internacionales?  ¿Incluyen los reusltantes del mercado laboral?  ¿Incluyen los reusltantes de la investigación?  ¿Incluyen requisitos de salud y seguridad aplicables? |  |  |
| 8.2.2.- Comunicación de los requsitios para los productos y servicios educativos | ¿La organización notifica a las estudiantes los propósitos, format y contenido de los productos y servicios educativos?  ¿Los compromisos, las responsabilidaders y las expectativas puestos en los estudiantes?  ¿Los medios por los cuales el aprendizaje logrado es reconocido?  ¿Los métodos que se utilizan en caso de no conformidad?  ¿Quien apoya el aprendizaje y la evaluación? ¿Cómo se realiza?  ¿Cualquier costo involucrado?  ¿Cualquier prerrequisito? |  |  |
| 8.2.3.- Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos | Cuando hay cambios en los requisitos, ¿La información es modificada?  ¿las partes interesadas son conscientes de los requisitos modificados? |  |  |
| 8.2.4.- Cambios en los requisitos para los productos y servicios | ¿La organización se asegura que las personas y la información documentada cambia, al modificarse los requisitos de los productos y servicios? |  |  |
| **8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios**  **8.3.1** | ¿La organización diseña y desarrolla productos y servicios educativos? |  |  |
| 8.3.2.- Planificación del diseño y desarrollo | ¿Determina etapas y controles para el diseño y desarrollo?  a) los requisitos definidos en el apartado 8.2;  b) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;  c) las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;  d) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;  e) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;  f) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;  g) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;  h) la necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;  i) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;  j) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;  k) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;  l) el enfoque basado en evidencia;  m) la medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;  n) la necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso. |  |  |
| 8.3.3.- Entradas para el diseño y desarrollo | ¿La organización considera?  a) los requisitos funcionales y de desempeño;  b) la información proveniente de actividades previas de diseño ydesarrollo similares;  c) normas o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar;  d) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos |  |  |
| 8.3.4.- Controles del diseño y desarrollo  8.3.4.1  8.3.4.1.1  8.3.4.1.2 | ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?  ¿Tiene eidencia sobre los resultados de las actividades de revision, verificación y validación?  ¿Tiene evidencia sobre cualquier requisito nuevo? |  |  |
| 8.3.4.2.- Controles del diseño desarrollo de productos y servicios educativos0 | Los controles se aseguran que:  a) el propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los  estudiantes para estudios o trabajos posteriores;  b) se especifican los requisitos previos (si los hay);  c) se definen las características de los estudiantes;  d) se conocen los requisitos de más estudios o trabajos;  e) el servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes;  f) se definen las características del perfil de posgrado. |  |  |
| 8.3.4.3.- Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios | La organbización se asegura que:  a) los resultados de aprendizaje:  1) son consistentes con el alcance del curso o programa;  2) se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir  completando el plan de estudios;  3) incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias;  4) son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;  b) las actividades de aprendizaje:  1) son adecuados para el método educativo de prestación;  2) son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje;  3) son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;  c) se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje;  d) que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:  1) para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje;  2) para la evaluación formativa y la retroalimentación. |  |  |
| 8.3.4.4.- Controles de la evaluación sumativa de diseño y desarollo | Los controles garantizan que:  a) se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa;  b) las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;  c) el sistema de clasificación está definido y validado. |  |  |
| 8.3.5.- Salidas del diseño y desarrollo | ¿Los productos de diseño y desarrollo?  a) cumplen con los requisitos de las entradas;  b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;  c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;  d) especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta;  e) se conservan como información documentada. |  |  |
| 8.3.6.- Cambios del diseño y desarrollo | ¿ La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos?  Tiene evidencia sobre:  a) los cambios del diseño y desarrollo;  b) los resultados de las revisiones;  c) la autorización de los cambios;  d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos. |  |  |
| **8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente** | |  |  |
| 8.4.1.- Generalidades | ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?  ¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?  ¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos? |  |  |
| 8.4.2.- Tipo y alcance de control | ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes?  ¿La organización define los controles a aplicar a un proveedor externo y a las salidas resultantes?  ¿La organización considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?  ¿La organización determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos? |  |  |
| 8.4.3.- Información para los proveedores externos | ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios?  ¿La organización comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización? |  |  |
| 8.5 Producción y provisión del servicio educativo | |  |  |
| 8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio educativo  8.5.1.1 | ¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?  ¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?  ¿La organización controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados?  ¿La organización controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas?  ¿La organización controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?  ¿La organización controla la designación de personas competentes?  ¿La organización controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?  ¿La organización controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?  ¿La organización controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega? |  |  |
| 8.5.1.2.- Admisión de estudiantes  8.5.1.2.1.- Información de Preadmisión | ¿Se les proprociona alos estudiantes información adecuada?  ¿La información considera los requisitos necesarios para la preadmisión?  ¿La información es adecuada y clara?  ¿Considera resultados de aprendizaje previst, perspectivas de Carrera, enfoque educativo?  ¿La participación de los estudiantes y otros beneficiarios?  ¿Los criterios de admission y cuotas? |  |  |
| 8.5.1.2.2.- Condiciones de admisión | ¿tiene un proceso para la admisión?  ¿establece criterios?  ¿Garantiza que los criterios y procesos de admisión se apliquen? |  |  |
| 8.5.1.3.- Provisión de productos y servicios educativos | ¿La organización Cuenta con procesos para la enseñanza?  ¿procesos para la facilitación del aprendizaje?  ¿procesos para el apoyo administrativo de aprendizaje? |  |  |
| 8.5.1.4.- Evaluación sumativa | ¿la organización asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas practicas esten establecidos?  ¿garantiza la trazabilidad de las calificaciones?  ¿conserva evidencia? |  |  |
| 8.5.1.5.- Reconocimiento del aprendizaje evaluado | La organización se asegura de que, después de las evaluaciones sumativas:  a) los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;  b) los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la  actividad de evaluación y la calificación;  c) los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también  oportunidades de retroalimentación;  d) la evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información  documentada;  e) los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información  documentada;  f) la información documentada se conserva para un período de conservación específico;  g) el período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público. |  |  |
| 8.5.1.6.- Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación  8.5.1.6.1  8.5.1.6.2  8.5.1.6.3  8.5.1.6.4 | Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de una organización puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos. La organización debe aplicar un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.  a) emplear estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;  b) utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de  fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;  c) equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto  (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales);  d) aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:  1) modificación del currículo;  2) fomentar la autonomía e independencia;  3) tutor y tutorías.  Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la organización debería:  a) proporcionar múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio  de los temas de instrucción;  b) garantizar que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a  los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;  c) aplicar de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.  Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para  alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los  requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa. |  |  |
| 8.5.2.- Identificación y trazabilidad | La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a:  a) el progreso del estudiante a través de la organización;  b) las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de  estudio, cuando sea aplicable;  c) resultado del trabajo del personal en términos de:  1) lo que se hizo;  2) cuándo se hizo;  3) por quién se hizo. |  |  |
| 8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?  ¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios?  ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para el uso? |  |  |
| 8.5.4.- Preservación | ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? |  |  |
| 8.5.5.- Ptotección y transparencia de los datos de los estudiantes | La organización debe establecer un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada. El método debe establecer:  a) qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;  b) quién tiene acceso a los datos;  c) bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;  d) cuánto tiempo se almacenan los datos.  La organización solo debe recopilar y compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.  La organización debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.  La organización debe tomar todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica deben ser validadas.  La organización debe dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos. |  |  |
| 8.5.6.- Control de los cambios | ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos? |  |  |
| 8.6.- Liberación de los productos y servicios | ¿La organización implementa disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?  ¿tiene evidencia?  ¿la evidencia incluye la trazabilidad a las personas que autorizan? |  |  |
| 8.7.- Control de las salidas no conformes  8.7.1  8.7.2  8.7.3 | ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?  ¿la organización da tratamiento a las salidas no conformes?  ¿cómo?  ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?  ¿verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?  ¿tiene evidencia? |  |  |
| **9.- Evaluación del desempeño** | |  |  |
| 9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación  9.1.1 | ¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?  ¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos?  ¿La organización determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?  ¿La organización determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?  ¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SG? |  |  |
| 9.1.2.- Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios  9.1.2.1 | ¿La organización realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?  ¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? |  |  |
| 9.1.2.2.- Tratamiento de las quejas y apelaciones | ¿la organizacion tiene un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones?  ¿informa a las partes interesadas sobre ese método?  ¿el método incluye?  a) comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;  b) recibir las quejas y apelaciones;  c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones;  d) reconocer las quejas y apelaciones;  e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;  f) investigar las quejas y apelaciones;  g) responder a las quejas y apelaciones;  h) comunicar la decisión;  i) cerrar las quejas y apelaciones.  ¿Tiene evidencia? |  |  |
| 9.1.3.- Otras necesidades de seguimiento y medición | ¿La organización solicita la retroalimentación de las partes interesadas?  a) retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;  b) retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;  c) retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad. |  |  |
| 9.1.4.- Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación  9.1.4.1  9.1.4.2 | ¿la organización determina étodos para obtenerm hacer seguimiento y revisar la información sobre desempeño?  ¿determina objetivos?  ¿identifica las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación?  ¿las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas?  ¿los informes son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos?  ¿se examina el contexto de la organización? |  |  |
| 9.1.5.- Análisis y evaluación | ¿la organización analiza y revisa los datos e información que surgen del seguimiento y la medición? |  |  |
| 9.2.- Auditoría interna  9.2.1  9.2.2 | ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?  ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?  ¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso?  ¿identifica oportunidades de mejora?  ¿La organización se asegura que los resultados de las auditorias se informan a la alta dirección?  ¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas?  ¿tiene evidencias? |  |  |
| 9.3.- Revisión por la dirección  9.3.1 | ¿La alta dirección revisa el SG a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización? |  |  |
| 9.3.2.- Entradas de la revisión por la dirección | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas, cambios al SG?  ¿considera la satisfacción del estudiante?  ¿considera la retroalimentación de las partes interesadas relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios?  ¿La alta dirección considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG?  ¿La alta dirección considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SG?  ¿considera los resultados de evaluación formative y sumativa?  ¿La alta dirección considera el desempeño de los proveedores externos?  ¿La alta dirección considera la adecuación de los recursos?  ¿La alta dirección considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?  ¿La alta dirección considera las oportunidades de mejora? |  |  |
| 9.3.3.- Salidas de la revisión por la dirección | ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?  ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen cualquier necesidad de cambios y recursos en el SG? |  |  |
| **10.- Mejora** | |  |  |
| 10.1.- No Conformidad y acción corrective  10.1.2 | ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla?  ¿La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad?  ¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?  ¿La organización actualiza los riesgos y oportunidades, en caso de ser necesario?  ¿La organización realiza cambios al SG, derivados de acciones preventivas y/o correctivas? |  |  |
| 10.2.- Mejora Continua | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SG?  ¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora? |  |  |
| 10.3.- Oportunidades de mejora | ¿la organizacion determina y selecciona oportunidades de mejora?  ¿implementa acciones para cumplir requsitios del estudiante?  ¿mejora la satisfacción de los estudiantes?  ¿mejora los productos y servicios educativos?  ¿mejora el desempeño y eficacia del SG? |  |  |

**Tipo de Hallazgo:** No Conformidad (NC), Oportunidad de Mejora/Observación (OBS).

**Referencia**: Indicar el punto de la Norma ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 o el Documento que se está revisando.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de liberación** | **Descripción del cambio** |
| 0 |  | Liberación |
| 1 | 19/07/2022 | De BCND a ByCENED en código |
| 2 | 27/02/2025 | Se agregan los requisitos de la norma ISO 21001:2018 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | | |
|  | **Elaboró :** | **Revisó :** | **Autorizó**: |
| **Nombre** | DPA | CPSyE | DG |