RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Natalia Ramírez Arévalo
FACULTAD	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Maestría en Administración
DIRECTOR	José Gregorio Arévalo Ascanio
CODIRECTOR (si aplica)	Wilder Quintero Quintero
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño de un modelo de gestión de calidad educativo para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019.
TITULO EN INGLES	Design of an educational quality management model for the Francisco de Paula Santander Ocaña University under NTC ISO 21001:2019.

RESUMEN
(70 palabras)

La gestión de calidad educativa ha logrado posicionarse como un objetivo fundamental en las instituciones de educación, cumpliendo así con requisitos legales y reglamentarios de manera eficaz, dando principal énfasis a la satisfacción de estudiantes y otros beneficiarios. Implementar la NTC ISO 21001:2019 y articularla a otros sistemas de gestión constituye para la UFPSO la oportunidad para lograr un aprendizaje más personalizado alineado a la estrategia de la Institución.

RESUMEN EN INGLES

Educational quality management has managed to position itself as a fundamental objective in educational institutions, thus complying with legal and regulatory requirements effectively, giving main emphasis to the satisfaction of students and other beneficiaries. Implementing NTC ISO 21001:2019 and articulating it to other management systems constitutes the opportunity for UFPSO to achieve more personalized learning aligned with the Institution's strategy.

PALABRAS CLAVES	Calidad, Calidad En Educación, ISO 21001, Sistema De Gestión, Educación Superior.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Quality, Quality in education, ISO 21001, management system, higher education.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 194	PLANOS: -	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: -

Diseño de un modelo de gestión de calidad educativo para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019

Natalia Ramírez Arévalo

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Maestría en Administración

Msc. José Gregorio Arévalo Ascanio

Dr. Wilder Quintero Quintero

15 octubre de 2024

Índice

Capítulo 1. Diseño de un modelo de gestión de calidad educativo para la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019 6

1.1 Planteamiento del Problema 6

1.2 Formulación del problema 8

1.3 Objetivos 8

1.3.1 Objetivo general. *8*

1.3.2 Objetivos específicos *9*

1.4 Justificación 9

1.5 Delimitaciones 11

1.5.1 Geográfica. *11*

1.5.2 Temporal. *11*

1.5.3 Conceptual. *11*

1.5.4 Operativas. *11*

Capítulo 2. Marco Referencial 13

2.1 Marco histórico 13

2.2 Marco contextual 17

2.3 Marco conceptual 19

2.4 Marco teórico 24

2.5 Marco legal 30

Capítulo 3. Diseño Metodológico 32

3.1 Tipo de investigación 32

3.2 Población y muestra 32

3.2.1 Población.. 32

3.2.2 Muestra. 33

Capítulo 4. Resultados 34

4.1 Diagnóstico de las condiciones con las que cuenta la UFPSO que dan cumplimiento a la NTC ISO 21001:2019..... ….34

4.2 Definición de los parámetros de integración de la NTC ISO 21001 con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO que permita la alineación de requisitos comunes y definición de productos existentes y faltantes ..... ……54

4.3 Propuesta de un modelo de implementación de los elementos requeridos por la NTC ISO 21001 que facilite la articulación con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO …..…….105

Capítulo 5. Discusión de los resultados..... 1261

Capítulo 6. Conclusiones..... 126

Capítulo 7. Recomendaciones..... 128

Referencias 130

Apéndices……...130

Lista de Tablas

Tabla 1. Conceptos clave ISO 21001 27

Tabla 2. Estructura ISO 21001:2019.. 28

Tabla 3. Consolidado revisión normogramas UFPSO.. 36

Tabla 4. Comparativo Principios de gestión ISO 9001 - ISO 21001.. 56

Tabla 5. Cumplimiento Acuerdo 02 de 2020.. 58

Tabla 6. Productos ISO 21001:2019.. 63

Tabla 7. Matriz de articulación. 74

Tabla 8. Plan de trabajo implementación ISO 21001.. 110

Lista de Figuras

Figura 1. Resultados Contexto de la Organización 42

Figura 2. Resultados Liderazgo.. 44

Figura 3. Resultados Planificación.. 45

Figura 4. Resultados Apoyo.. 47

Figura 5. Resultados Operación.. 48

Figura 6. Resultados Evaluación del desempeño.. 51

Figura 7. Resultados Mejora..... 52

Figura 8. Resultados NTC ISO 21001:2019..... 53

Figura 9. Resumen ISO 21001:2019. 54

Figura 10. Modelo de implementación ISO 21001.. 117

Capítulo 1. Diseño de un modelo de gestión de calidad educativo para la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019

1.1 Planteamiento del Problema

El sistema de gestión para organizaciones educativas, constituye la implementación de metodologías y requisitos de trabajo que orienten la calidad desde las instituciones de educación enfocadas a satisfacer todas las necesidades existentes de sus partes interesadas.

Reconocer que todas las instituciones deben cumplir con requisitos legales aplicables de acuerdo al sector en el que se encuentra, también es entender que se debe brindar un servicio de calidad enfocado en todos sus colaboradores. Según la (ICONTEC, 2019), desde la norma se aportan esas directrices y requisitos a través de las cuales se implementarán los lineamientos establecidos para un sistema de gestión de calidad específicamente para instituciones de educación.

Es importante mencionar que por tratarse de una norma relativamente nueva, no se tienen muchos proyectos o investigaciones en cuanto a la implementación de estos requisitos al interior de instituciones de educación, especialmente en universidades, pero si se cuentan con antecedentes en cuanto a la implementación de la NTC ISO 9001: 2015, la cual por contar con una estructura de alto nivel mantienen ciertos aspectos relacionados, como texto principal idéntico y términos comunes (ICONTEC, 2019).

Es de reconocer que la implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad es de manera voluntaria desde la alta dirección, también se debe recalcar que contar con este tipo de distinción, se genera valor agregado recalcando que el sistema se enfoca en la razón social de la empresa que en éste caso se trata de un sistema de gestión de calidad para instituciones educativas y más aún cuando se está trabajando en un proceso de acreditación institucional, teniendo en cuenta que existen factores relacionados y a los cuales se les da cumplimiento a través de lineamientos comunes.

Es importante mencionar que, aunque la norma ISO 9001 tiene enfoque en la satisfacción del cliente, la NTC ISO 21001 tiene su diferencia ya que está directamente relacionada con la satisfacción de los estudiantes en el aprendizaje que resulta en pocos términos la misión y razón de ser de la institución.

En cuanto a las investigaciones que se han realizado sobre el tema a nivel internacional, se puede encontrar que en el estudio realizado por (Arjona Granados, Lopez Lira, & Maldonado Mesta, 2022), se hace un análisis de esa relación que hay entre las normas ISO 9001:2015 y la ISO 21001:2019 y su aplicación en instituciones de educación superior de México, analizando así el impacto de la gestión por procesos y planeación estratégica en la calidad educativa.

Por otra parte, a nivel nacional la regulación legal en Colombia de acuerdo al tema en mención, la hace el Ministerio de Educación Nacional MEN por medio del Decreto 1075 del año 2015 en el cual se establece la reglamentación de educación superior, el cual es su

parte 5 ha sido modificado por el Decreto 1330 del 2019 (Valencia Bonilla & Guerra Bretaña, 2019)

La Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña (UFPSO) actualmente tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión y dentro del cual cuenta con la certificación en la NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo, se tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, la problemática de investigación se dimensiona en la ausencia en un modelo de Gestión de calidad educativo bajo la NTC ISO 21001:2019 en la mencionada institución.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo diseñar un modelo de gestión de la calidad educativa para la UFPS Ocaña, basado en los lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 21001:2019, para mejorar la eficacia de sus procesos académicos y que aporte al fortalecimiento de la calidad en busca de la acreditación institucional?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar un modelo de gestión de calidad educativo para la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019 como mecanismo para el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad de la institución.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Diagnosticar las condiciones con las que cuenta la UFPSO que dan cumplimiento a la NTC ISO 21001:2019, con el fin de conocer el estado actual de implementación de los requisitos.

b. Definir los parámetros de integración de la NTC ISO 21001 con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO que permita la alineación de requisitos comunes y definición de productos existentes y faltantes.

c. Proponer un modelo de implementación de los elementos requeridos por la NTC ISO 21001 que facilite la articulación con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO y aporte al fortalecimiento de la calidad en busca de la acreditación institucional.

1.4 Justificación

Es importante mencionar que actualmente la UFPSO cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, dentro del cual hace parte el sistema de gestión de calidad, certificado desde el año 2011, y el cual demuestra que puede cumplir año a año con los requisitos reglamentarios y de sus partes interesadas proporcionando un servicio educativo de calidad.

Es importante reconocer que contar con este sistema integrado permite que no solo se trabaje orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales si no también evita reprocesos al momento de dar cumplimento a muchos de los requisitos que son transversales y que contiene los mismos productos.

La implementación de la NTC ISO 21001: 2019, sistemas de gestión para organizaciones educativas, abarca entre muchos aspectos, la inclusión de estándares de calidad en la gestión de una institución de forma flexible e integral, incorporando un lenguaje educativo y haciendo también un reconocimiento de las realidades de la organización educativa (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación , s.f.)

Implementar un sistema de gestión de calidad específico para la UFPSO permite que aspectos en materia educativa sean aplicados o mejorados permitiendo una mejor alineación con la dirección estratégica de la institución, así también, se pueden obtener múltiples beneficios proporcionando un aprendizaje más personalizado teniendo en cuenta las necesidades reales de la institución en cuanto a educación para estudiantes con necesidades especiales y un fortalecimiento de la organización cumpliendo con requisitos que fortalecerán el sistema interno de aseguramiento de la calidad, que propende actualmente por la búsqueda de la acreditación institucional.

Esta propuesta de diseño es un modelo que permitirá a la UFPSO la búsqueda y el trabajo por objetivos comunes que alimenten el cumplimiento de los requisitos aplicables y que a la vez proporciona un marco de trabajo organizacional permitiendo la disminución de reprocesos y la asignación de recursos de una manera más eficiente.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica.

El proyecto de investigación se llevará a cabo en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, del Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, Colombia.

1.5.2 Temporal.

Se contempla el desarrollo de la investigación en ocho semanas a partir de la aprobación del anteproyecto.

1.5.3 Conceptual.

Los conceptos utilizados para la realización de este proyecto de investigación, están consignados en la NTC ISO 21001:2019 con respecto a los requisitos de los sistemas de gestión para organizaciones educativas, así mismo, lo contenido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO.

1.5.4 Operativas.

El proyecto se realizará como aporte al Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO. En la realización del mismo se pueden contar con algunas dificultades en cuanto a la toma

de decisiones para la aplicación de estrategias debido a la asignación de recursos. Así mismo, se contará con la participación de información relacionada a todos los procesos de la institución.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes a Nivel Internacional.

(Arjona Granados, Lopez Lira, & Maldonado Mesta, 2022) en el artículo titulado "Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México", realiza un análisis sobre el impacto y beneficios del enfoque por procesos y planeación estratégica de la calidad educativa en instituciones de educación superior públicas de México las cuales cuentan con un sistema de gestión de calidad certificado en la norma ISO 9001:2015.

Se identifica de manera clara y apoya en la realización del trabajo de investigación la correspondencia realizada entre la ISO 9001 en su versión 2015 y la ISO 21001: 2018 y cuáles son sus puntos comunes.

"Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO9011:2015" (López Osorio, 2020) es un trabajo de grado (Maestría) el cual identificó como necesidad de estudio poder hallar un modelo de gestión formal para la Unidad Educativa Particular Montebello, implementando mejores prácticas internaciones en gestión de calidad y apoyar el sostenimiento de la calidad educativa en base de los sistemas referenciados. Como aporte

de este trabajo de grado se destaca la herramienta de realización de un comparativo entre la ISO 9001 y la ISO 21001, así mismo señala los beneficios y se hace un análisis exhaustivo de cómo dar cumplimiento a los requisitos de la norma de sistemas de gestión de calidad para organizaciones educativas. Así mismo, se presentan lineamientos para realizar el diagnóstico en cuanto a revisar el nivel del cumplimiento de la norma de la institución.

En Ecuador se desarrolló un artículo llamado “Modelos de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas” (Sánchez Muñiz & Pinargote Macías, 2020), por medio del cual se analizan los diferentes modelos de gestión de calidad que apoyan la dirección estratégica de instituciones educativas con el fin de dar cumplimiento a la mejora continua, teniendo como pilar fundamental la satisfacción de las partes interesadas.

Como aporte al presente trabajo de investigación se hace una interpretación de la contribución de la norma ISO 21001 al enfoque de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de qué forma esto permite la obtención de niveles de eficacia y eficiencia dentro de todo el alcance de una institución educativa.

2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional.

(Cepeda Duarte & Cifuentes Martínez , 2019) en su artículo titulado “Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria”, realizan un análisis de cómo en el sector público, con la ayuda de sistemas de gestión de calidad, ha ayudado a mejorar la operación de sus actividades y procesos. Es así que a partir de este tema se hace una revisión literaria sobre varios autores exponiendo la contribución antes mencionada.

Es importante resaltar que de acuerdo a lo expuesto en el artículo se extraen los beneficios y lineamientos de la legislación y sistemas de gestión para el sector educativo público en Colombia y de qué manera se puede aplicar estos lineamientos.

Así mismo, (Hernandez, Martínez, & Rodriguez, 2017) en el artículo de nombre "Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario", realizan un estudio sobre los beneficios de la norma ISO 9001 en la educación superior aplicado en la Universidad del Atlántico identificando las ventajas relevantes de la norma. Se evidencia dentro de éste articulo la forma como se aplican herramientas de mediciones para obtener información de acuerdo a la realidad de la universidad y es así también que se identifican la relación de los beneficios con las herramientas aplicadas.

A nivel nacional también se hace por parte de (Hernández Velandia, Marín García, Polanía Correa, & Camacho Camacho, 2021) un " Análisis de Convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001:2018", en el cual se determina a partir del análisis y revisión, la articulación entre la norma ISO 21001 con el acuerdo 002 del CESU, con el fin de encaminar las instituciones en el logro de la acreditación de alta calidad y la certificación en la norma ISO 21001.

Es importante destacar en este estudio, cómo se hace esa articulación de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional para la acreditación y es por esto que se evidencia como aporte a la presente investigación dicha alineación de los factores del

Acuerdo 002 CESU con los requisitos de la ISO 21001, juntos con sus evidencias y cargos responsables de la implementación.

Por último, (Pineda Molina, Acuña Daza, & Holguín, 2021), en su trabajo de grado para optar por el título de Magíster en calidad y gestión integral, realizan una investigación sobre la "Articulación de los lineamientos acreditación institucional del CNA y la NTC-ISO 21001:2019 para instituciones de educación superior en Colombia" a partir del cual se hace una deducción sobre los numerales, capítulos características y factores comunes y similares entre la norma y los lineamientos del CNA con el fin de proponer un modelo articulado de gestión de calidad en IES.

De este trabajo de investigación se logra rescatar la gran cantidad y profundidad en los instrumentos y técnicas de investigación utilizados, así como el despliegue de sus resultados dentro del ciclo PHVA, y los comparativos entre ambos modelos con sus enfoques y resultados.

2.1.3 Antecedentes a Nivel Local.

Con respecto al ámbito regional, es importante mencionar que no se evidencian estudios en cuanto a la implementación de la ISO 21001 en el departamento Norte de Santander y específicamente en la provincia de Ocaña pero si se cuentan con algunos en cuanto a implementación de la NTC ISO 9001:2015 como por ejemplo (Ravelo & Bohorquez, 2016), en su trabajo de grado de título "Diseño y Planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa comunitaria de EL Carmen y Guamalito Administración Pública Cooperativa EMCAGUA A.P.C basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 901:2015" y (Mora & Arenas, 2017), en su trabajo de grado titulado "Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 en la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet SAS".

Así mismo, se toma como punto de partida, el trabajo de investigación realizado por la autora de este proyecto, en la UFPSO cuyo título fue "Diseño de Modelo de gestión de la calidad para entidades públicas basado en MIPG y la ISO 9001:2015. Caso Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña" en el que se articula el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el Sistema Integrado de la Universidad.

2.2 Marco contextual

El proyecto de investigación de llevará a cabo en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, del Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, Colombia.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, creada en 1974 según acuerdo 003 del 18 de julio como una entidad de carácter oficial seccional con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional (Universidad Francisco de Paula Santander, 2018).

Actualmente la Universidad cuenta con 4 facultades y 20 programas de pregrado y posgrados distribuidos así: Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente con los programas de Ingeniería ambiental, zootecnia, Esp. HSEQ y Maestría en producción animal, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con los programas de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera, Administración de empresas, Contaduría pública, Maestría en administración y Especialización en gerencia tributaria, Facultad de Ingenierías la cual tiene los programas de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería mecánica, Ingeniería civil, Esp. En Interventoría de Obras civiles, Esp. En automatización industrial, Esp. Gestión de Mantenimiento Industrial, Maestría en gobierno de tecnología de la información y Maestría en Construcción; y por último la Facultad de Educación, Artes y Humanidades con los programas de Comunicación social, Derecho y la Esp. En comunicación organizacional.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña tiene implementado un Sistema de gestión de calidad certificado desde el año 2008, el cual se ha ido integrando con los demás sistemas y modelos adoptados a partir de las necesidades y voluntades de la institución lo cual tiene como finalidad el aseguramiento de la calidad en los servicios ofrecidos, el control y evaluación de los procesos y la gestión, la mitigación de riesgos laborales y el tratamiento a los impactos ambientales. Dentro de los estándares adoptados se

tienen: el Modelo Estándar de Control Interno MECI, ISO 9001:2015 para la Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 para la Gestión Ambiental, ISO 45001 para la Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo, el Modelo Integrado de Evaluación y Gestión MIPG y la autoevaluación académica y del control y la gestión.

Es importante mencionar que la UFPSO bajo su enfoque por procesos, está conformada por 14 procesos, dentro de los cuales se tienen: Procesos Estratégicos (Dirección y Planeación), Procesos Misionales (Gestión Académica, Investigación y Extensión), Procesos de Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Bienestar Universitario, Gestión Humana, Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología, Gestión de Comunicaciones, Secretaría General, Infraestructura y Mantenimiento y Admisiones, Registro y Control), Procesos de Evaluación (Control Interno) y Procesos de Mejora (Sistema Integrado de Gestión).

“La sede principal Algodonal se encuentra a 2.8 Km del casco urbano, en un área aproximada de 105 hectáreas se encuentra construido 6.491.78 m2, en aulas virtuales, salones de clase, laboratorios (suelos, nutrición, cárnicos, lácteos, frutas y verduras, entomología, química, microbiología, biología, anatomía, biotecnología, propagación de especies vegetales); granja experimental, sala de audiovisuales, auditorios, biblioteca, unidad deportiva, áreas administrativas, enfermería, cafeterías, almacén, unidades sanitarias y jardín botánico” (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2024).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Aseguramiento de la calidad.

El término de aseguramiento de la calidad para (ICONTEC, 2015) consiste en una parte de la gestión de la calidad y que está orientada o direccionada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos previamente establecidos.

Es así también como el Aseguramiento de la calidad desde el sector educativo y de acuerdo a lo definido por el MEN (MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, s.f.) está directamente relacionado con un conjunto de acciones que se desarrollan desde los diferentes actores de la educación y cuyo fin consiste en promover, gestionar y mejorar la calidad de la institución de una manera pertinente, así como también los programas de educación superior y el impacto producto de la formación estudiantil.

2.3.2 Calidad.

La calidad dentro de una organización se promueve a través de una cultura en la cual se evidencian resultados de comportamientos, actitudes y procesos que proporcionan valor mediante el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas, relacionando también (ICONTEC, 2015) la calidad a el valor percibido y el beneficio para el cliente, no solo incluyendo su función y desempeño previstos.

Así mismo, la Real Academia Española, define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (Real Academia

Española, s.f.) y es a través de ésta definición que se determinan las características de algún producto o servicio, de acuerdo a los requisitos previamente establecidos del mismo.

Desde el ámbito educativo, el decreto 1330 del 25 de julio de 2019, emitido por el Ministerio de Educación Nacional define calidad como el conjunto de atributos que están articulados entre sí, interdependientes construidos por la academia y que de ella se responde necesidades de la sociedad, estos atributos están encaminados a promover la transformación y el desarrollo desde diferentes sectores (Ministerio de Educación Nacional, 2019)

2.3.3 Enfoque a procesos.

En (ICONTEC, 2019) se promueve el enfoque a procesos, el cual consiste en un trabajo sistemático de procesos interrelacionados que contribuyen con su trabajo al logro de los resultados previstos y alienados a la política, objetivos y plan estratégicos de la organización, todo en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

2.3.4 Organización educativa.

Una organización educativa está definida según la (ICONTEC, 2019) como una organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos, es así también, como se puede dar el concepto de organización en general como una persona o grupo de personas que se caracterizan por contar con unas funciones que tienen responsabilidades, con autoridades y relaciones entre sí para lograr los objetivos de

la misma (ICONTEC, 2015) , y para el caso específico de educación, tiene las características propias de ella contando con unas regulaciones especiales

2.3.5 Partes Interesadas.

Son los individuos u otras entidades que aportan valor a la organización, que de otro modo están interesados en sus actividades o son afectados por ella. “La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido de una organización” (Romero & Rincón, 2017)

2.3.6 Requisitos.

Con los respecto a los requisitos que son esas características que las condiciones finales de un producto o servicios, la NTC ISO 21001: 2019, los define como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ICONTEC, 2019), es así como esos requisitos pueden estar declarados a través de información documentada que la organización establezca como necesaria y/u obligatoria.

2.3.7 Responsabilidad social.

Un concepto importante de definir y que viene marcado dentro de la NTC ISO 21001 en su versión 2019, es el de responsabilidad social, teniendo en cuenta que menciona características propias a tener en cuenta que dan cumplimiento con el modelo en general.

Dentro de la ISO 26000, que es la Guía de Responsabilidad Social, se encuentra definido para ese contexto este concepto siendo la responsabilidad que toda organización debe tener en base a los impactos que genera de acuerdo a las decisiones y actividades y que pueden ser ocasionados en la sociedad y en el medio ambiente, de una manera ética y transparente (ISO, 2019).

2.3.8. Servicio educativo.

El servicio educativo constituye la naturaleza de las organizaciones en las cuales se aplica la NTC ISO 21001, y es así como se define este concepto como el proceso a través del cual por medio de la enseñanza, aprendizaje o investigación se apoya la adquisición y el desarrollo de competencia de los estudiantes (ICONTEC, 2019)

Por otra parte, el congreso de la República de Colombia a través de la Ley 115 de 1994, en su artículo segundo define el servicio educativo como como un conjunto de recursos, características, normas jurídicas, programas y demás que se articulan entre sí en procesos para alcanzar los objetivos de educación (Congreso Colombia, 1994)

2.3.8 Sistema de gestión.

Cómo ultimo concepto a definir se cuenta con el termino de sistema de gestión que para la (ICONTEC, 2019) consiste en un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para

lograr esos objetivos. Se debe tener en cuenta que ese sistema de gestión puede tener una o varias disciplinas.

2.4 Marco teórico

El trabajo de grado se apoya en los siguientes conceptos teóricos con enfoques en cuanto a la gestión de calidad, la educación y mejora continua:

Es importante iniciar mencionando las características, conceptos y principios de los que es a nivel mundial la calidad total y la importancia de la misma en la implementación de sistemas y modelos de gestión.

La calidad total se entiende como una cultura de mejoramiento continuo cuyo objetivo final es la satisfacción de las partes interesadas. Se debe tener en cuenta que para lograr cualquier objetivo se debe dar cumplimiento a una serie de etapas, principios o actividades fundamentales que apoyen la consecución de dicho objetivo.

En la revista ESPACIOS, los autores (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018), a partir de una revisión literaria, hacen un consolidado en resumen de los padres de la calidad junto con sus teorías y conceptos principales. Dentro de dicho análisis se destaca el autor Edwards Deming (1900-1993), quien era un estadístico estadounidense, que tuvo la filosofía de Calidad Total y Ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar o actuar) y cuyos conceptos principales consistieron en el control estadísticos de procesos, la filosofía de administración para la calidad y Mejorar para ser competitivos. Así mismo, el autor Joseph

M. Jurán (1904 - 2008), tuvo como filosofía la “Trilogía de Jurán” que consistió en planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad; el autor Kaoru Ishikawa (1915 – 1989), fue presidente japonés ante la ISO y sus principales filosofías consistieron en la normalización industrial para fortalecer la productividad, así mismo planteó siete herramientas para el análisis de problemas: cuadro Pareto, diagrama causa – efecto, estatificación, hoja de verificación, histogramas, diagramas de dispersión y gráficas y cuadros de control; el autor Philip B. Crosby (1926 – 2001), tuvo conceptos fundamentales como “cero defectos”, “hacerlo bien a la primera vez” y cultura preventiva. Por otra la parte, se tiene la teoría de la calidad total en la que no es considerada una herramienta de medición sino más bien una cultura de calidad en la que se fundamenta principalmente en el mejoramiento continuo, en realizar también medición de la calidad, en aplicar cambios en la cultura organizacional y en el liderazgo; y también se cuenta con la teoría de la calidad total de los japoneses, la cual se centra en la calidad de las personas en primer lugar y luego se enfoca en la calidad de los productos, constituye también una adaptación al ciclo de Deming.

Así mismo, la calidad percibe algunas características explicadas en (Enciclopedia Humanidades, 2023), por medio de las cuales se logran dar lineamientos en cuanto a su aplicación y mantenimiento. Una de sus características es el enfoque al cliente a través del cual se logra verificar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a sus necesidades y expectativas, también como características esté el liderazgo, los empleados como gran recurso de las organizaciones, la mejora continua y también la importancia de las relaciones con partes interesadas externas como proveedores y clientes.

Se logra también entender que esta gestión de la calidad total tiene unos principios entre los que se pueden mencionar: la toma de decisiones basadas en evidencia, la mejora de la calidad debe ser continua, la calidad puede y debe ser cuantificada, mejorada y con aplicación de herramientas de control en sí misma.

En cuanto a la definición y lineamientos propios de la norma centro de estudio de este proyecto de investigación que es la norma ISO 21001 se puede mencionar que se creó y se oficializó en el año 2018, específicamente en el mes de mayo cuyo nombre oficial es "Organizaciones educativas, Sistemas de gestión para organizaciones educativas, requisitos con orientación para su uso"

"La norma ISO 21001 ofrece las herramientas necesarias para gestionar de forma común a las organizaciones educativas. Se encuentra orientada para fomentar la eficiencia en el funcionamiento de un sistema educativo" (ISOTools, s.f.). Es así como la norma en mención está dirigida a empresa educativas destacando que se cubre todo el ciclo de educación, desde educación inicial hasta posgrado.

La revista AENOR en su publicación de junio de 2020 (Gómez, 2020), resalta la preocupación de cómo el conocimiento hace más fuerte la sociedad y de cómo se trabaja dentro de la agenda 2030 en el 4° objetivo, resaltando que durante muchos años las instituciones educativas en todos sus niveles desde la primaria hasta posgrados han trabajo en su necesidad de mejorar los procesos internos y de gestión para alcanzar mejores resultados en sus resultados de aprendizaje. Se aplican herramientas desde certificaciones

en calidad, modelos de excelencia, aplicación de indicadores con el fin de establecer lineamientos claros y eficaces que ayuden a mejorar la prestación del servicio educativo.

Es así también que se definen unos conceptos claves de la norma ISO 21001 resumidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Conceptos clave ISO 21001

Número	Concepto
1	Requisitos sobre procesos educativos: desarrollo del plan de estudios, procesos de admisión, métodos de evaluación, etc.
2	Equidad y transparencia en los criterios de admisión
3	Orientación a las necesidades especiales de los estudiantes
4	Responsabilidad social
5	Evaluación del desempeño del personal del centro
6	Gestión ética: códigos de conducta y prototipos contra el acoso escolar
7	Comunicación con todas las partes interesadas
8	Accesibilidad
9	Seguridad y protección de datos

Nota: Tomado de la revista AENOR (Gómez, 2020)

La universidad de Cataluña hace una publicación a cerca de la propuesta que hace la norma ISO 21001 ya que ayuda a las organizaciones educativas a: Definir su misión, visión, y estrategia en caso de no cuentan con ello, así mismo, identificar el contexto ya sea interno y/o externo y analizarlos, la identificación de las necesidades expectativas de las partes interesadas, establecimiento de objetivos y planes de acción, implementación de procesos y recursos necesarios, medición y evaluación del desempeño y satisfacción, identificación de oportunidades de mejora y por último el aseguramiento que hace la organización sobre el cumplimento de sus requisitos legales y reglamentarios (Universidad de Cataluña, s.f.)

La norma ISO 21001 en su versión 2019 para Colombia adoptada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, contiene los siguientes principios de gestión en total 11 de los cuales los primeros 7 corresponden a la misma naturaleza de los principios contenidos en la norma ISO 9001:2015, detallados a continuación según la (ICONTEC, 2019)

a) Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios
b) Liderazgo visionario
c) Compromiso de las personas
d) Enfoque del proceso
e) Mejora
f) Decisiones basadas en evidencia
g) Gestión de las relaciones
h) Responsabilidad social
i) Accesibilidad y equidad
j) Conducta ética en educación
k) Seguridad y protección de datos

Así mismo, la estructura de la norma que contiene 10 capítulos se detalla de la siguiente manera:

Tabla 2
Estructura ISO 21001:2019

Capítulo	Definición
1	Objeto y campo de aplicación
2	Referencias normativas

3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación del desempeño
10	Mejora

Nota: Adaptado de la norma ISO 21001

Estos requisitos descritos anteriormente por su estructura de alto nivel son igual a la ISO 9001, entendiéndose que se brindan las bases y pautas necesarias para implementar e integrar sistemas de gestión entre sí, asegurando a las organizaciones mayore éxito en sus objetivos y poder dar cumplimiento a los diferentes lineamientos aplicables a la organización.

Por otra parte, es importante mencionar que la ISO 21001 (ICONTEC, 2019) dentro de su documento oficial hace referencia a los beneficios que se pueden obtener en las organizaciones educativas, dentro del alcance de la aplicación del SGOE. Estos beneficios se detallan así (ICONTEC, 2019):

a) Una mayor y mejor alineación entre los objetivos con la política definida por la organización

b) La responsabilidad social como un gran insumo para proporcionar una educación de calidad inclusiva y de manera equitativa para todos

c) Poder acceder a un aprendizaje más personalizado, provocando así una respuesta eficaz para los estudiantes y en mayor proporción a lo que pertenecen a una

población con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua

d) Implementación de herramientas y procesos de evaluación coherentes

e) Mayor credibilidad

f) Brindar las condicione necesarias para que las organizaciones puedan demostrar ese compromiso adquirido con prácticas eficaces de educación y gestión

g) Una cultura enfocada en la mejora de la organización

h) Alineación con otras normas internacionales

i) Enfoque hacia la excelencia y la innovación

Teniendo en cuenta la estructura de alto nivel, la ISO 21001 permite poder articularse a otras normas de gestión que están bajo esta misma estructura lo que facilita la integración entre ellas quedando clara la vinculación con la ISO 9001, así mismo, con las normas de gestión ambiental y la de seguridad y salud en el trabajo (Gómez, 2020)

Por último, es importante destacar la pertinencia de la norma en mención, ya que la norma (ICONTEC, 2019) la define como esa necesidad de evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de los estudiantes de manera crítica por parte de las organizaciones educativas con el fin de mejorar su capacidad para continuar ofertando el servicio educativo de una manera conforme con los requisitos aplicables.

2.5 Marco legal

Las bases legales que sustentan y apoyan la realización de este trabajo de investigación son:

Decreto 1075 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Educación (Presidencia de la República de Colombia, 2015)

Decreto 1330 de 2019: Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación (Presidencia de la República de Colombia, 2019)

Acuerdo 02 de 2020: Por el cual se actualiza el modelo de acreditación de alta calidad (Presidencia de la República de Colombia, 2020)

Ley 30 de 1992: Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior (Congreso de Colombia, 1992)

Ley 115 de 1994: Por la cual se expide la ley general de educación. (Congreso Colombia, 1994)

Norma ISO 9001: 2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

Norma ISO 21001: 2018: Sistemas de gestión Organizaciones Educativas

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar en este proyecto de investigación fue descriptivo, "Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversas variables, aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (…) son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación" (Hernández, Baptista, & Fernández, Metodología de la investigación, 2006)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población está compuesta por todos los procesos que hacen parte de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, los cuales actualmente son catorce (14) y se encuentran clasificados de la siguiente manera: Procesos Estratégicos (Dirección y Planeación), Procesos Misionales (Gestión Académica, Investigación y Extensión), Procesos de Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Bienestar Universitario, Gestión Humana, Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología, Gestión de Comunicaciones, Secretaría General, Infraestructura y Mantenimiento y Admisiones, Registro y Control), Procesos de Evaluación (Control Interno) y Procesos de Mejora (Sistema Integrado de Gestión).

Teniendo en cuenta las características del sistema de gestión a implementar en la institución y del enfoque a procesos adoptado no solo por la Universidad si no también inmerso dentro de la NTC ISO 21001: 2015, se toman todos los procesos institucionales como población para la revisión y aplicación de instrumentos que aportan el insumo para la definición de estrategias.

3.2.2 Muestra.

Está conformada por el 100% de la población, teniendo en cuenta que el alcance cubrirá las actividades realizadas en cada uno de los procesos, así como su documentación institucional. En este proyecto se trabajó con los líderes y profesionales de cada uno de los procesos de la institución.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Diagnóstico de las condiciones con las que cuenta la UFPSO que dan cumplimiento a la NTC ISO 21001:2019.

Para el desarrollo del primer objetivo planteado se realizaron dos actividades que consistieron primero que todo en la recopilación de información de la Universidad con respecto a la norma ISO 21001 en su versión 2019 en todos los documentos públicos y disponibles, la página web y demás fuentes de información que proporcionaron un punto de partida y una base en cuanto al nivel de implementación y segundo a través del diagnóstico de la información recopilada.

A partir de dicha revisión se realizó la primera actividad que consistió en la recopilación de la información a través de la lista de chequeo y el diligenciamiento de la misma que permitió conocer el nivel de implementación actual con base a la norma en mención asimismo se hizo la revisión de normogramas y documentos del mapa de procesos y página web que también permitieron conocer si la Universidad contenía o no aspectos relevantes en cuanto a la prestación del servicio para estudiantes con necesidades especiales de educación.

La segunda actividad consistió en la consolidación de los datos obtenidos de la lista de chequeo con el fin de obtener un resultado numérico que permitiera analizar el

porcentaje de implementación de la norma partiendo del punto que la Universidad cuenta ya con un sistema de gestión de calidad implementado desde el año 2011 lo que proporciona una base sólida y permite contar con productos implementados y consolidados en la Universidad.

4.1.1 Recopilación de la información de la Universidad mediante revisión documental y observación.

En la recopilación de la información mediante revisión documental y la observación como primer punto se diligenció a partir de dicha revisión la lista de chequeo que se creó con el fin de obtener información clave para conocer qué tanto tiene la Universidad implementada en esta norma en sistemas de gestión para organizaciones educativas.

Las fuentes de información para el diligenciamiento de la lista de chequeo consistieron en la revisión documental del mapa de procesos de la Universidad, todo su sistema de gestión de calidad implementado y certificado, la página web, la normatividad y también se acudió a procesos como Gestión Académica, Bienestar Universitario, Admisiones, Registro y Control y también a la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de aclarar ciertos parámetros que pide la norma y que trae como requisitos.

En el apéndice B se encuentran los resultados de la aplicación de la lista de chequeo con cada uno de los capítulos y requisitos de la NTC ISO 21001:2019, la cual consistió en poder evidenciar si actualmente el requisito se implementa o se aplica de manera parcial,

completo o no se aplica en la Institución. Así mismo, se incluyó dentro del instrumento, lo que tiene la Universidad y lo que le falta alineado al requisito en revisión.

Como segundo elemento en la recopilación de información se tomó como característica común y punto de partida, las estrategias o lineamientos que tiene la Universidad en cuanto a la prestación del servicio educativo para necesidades especiales de educación.

Se hizo una revisión del espacio web del proceso de Control Interno, el cual contiene los nomogramas para cada uno de los procesos que hacen parte del enfoque a procesos del sistema de gestión de calidad implementado en la Universidad y se hace un análisis de cada uno de estos documentos en los cuales se puede identificar qué actos administrativos contienen aportes al cumplimiento de lineamientos o estrategias para prestación del servicio en los casos de necesidades especiales de educación. En la siguiente tabla se puede evidenciar el resultado producto de la revisión de dichos normogramas.

Tabla 3

Consolidado revisión normogramas UFPSO

PROCESO	NORMATIVIDAD RELACIONADA	APLICABILIDAD
AR	Resolución Número 1020 del 21 octubre 2022. Por la cual se aprueba la propuesta de educación inclusiva: "Acceso diferencial a estudiantes provenientes del pueblo indígena BARÍ.	Se da cumplimiento en asignar un (1) cupo diferencial para cada programa académico a los estudiantes pertenecientes al pueblo Indígena de barí.
	Resolución Número 0550 del 31 mayo 2022. Por el cual se modifica parcialmente la Resolución 0749 del 13 de agosto de 2019: Propuesta de Educación "Acceso diferencial a la UFPSO de egresados de los colegios provenientes de los municipios con alta conflictividad y vulnerables del Catatumbo.	Se da cumplimiento en la selección de los aspirantes provenientes de los colegios de la zona del Catatumbo, donde se incluyen dos municipios más, Tibú y Sardinata, para aplicar a los 6 cupos de la resolución no. 0615 del 2021.
	Resolución Número 0615 del 21 septiembre 2021. Por la cual se modifica parcialmente la resolución 0749 del 13 de agosto de 2019: “Acceso diferencial a la UFPSO de egresados de los colegios provenientes de los	Se da cumplimiento en los procesos de inscripción y selección de aspirantes provenientes de la zona del Catatumbo

	municipios con alta conflictividad y vulnerables del Catatumbo”	
	Acuerdo Número 025 del 11 abril 2014. Los estudiantes beneficiarios de la ley 1448 de 2011, deberán realizar la inscripción en las fechas establecidas en el Calendario académico y anexar además de los requisitos exigidos en el artículo 7 del acuerdo 065 de 1996, constancia expedida por la unidad de Atención y Reparación de Víctimas. Artículo 3: Otorgar anualmente (1) un cupo en los programas definidos por el consejo Académico con su respectiva exención de matrícula a un miembro beneficiario de víctima del conflicto armado interno, que acredite su situación por medio de certificación expedida por la Unidad de Atención y Reparación de las víctimas.	Se da cumplimiento en otorgar 1 cupo a los aspirantes por condición de víctimas del conflicto armando en el segundo semestre de cada año, además se exonera del pago de matrícula al estudiante que cumpla con la condición de víctima.
	Acuerdo Número 084 del 21 diciembre 2012 Adicionar un literal al artículo 7 del Acuerdo 065 del 26 de agosto 1996 -Estatuto Estudiantil, el cual tendrá el siguiente tenor Bachilleres isleños o Raizales del Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina. ARTICULO 2: Los bachilleres Isleños o Raizales del archipiélago de San Andrés, providencia y santa Catalina. ARTICULO 3: El jefe de oficina de Admisiones y registro verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos y la veracidad de las certificaciones entregadas. ARTICULO 4: Se asignará un (1) cupo por programa Académico, cupo que se descontara del cupo fijado para el programa. PARÁGRAFO: El bachiller Isleño o Raizal del Archipiélago de San Andrés beneficiario del cupo se definirá en igualdad de condiciones, de acuerdo al puntaje obtenido en las pruebas saber 11.	Se da cumplimiento en los procesos de inscripción de aspirantes y validación de la información una vez se finalice el proceso.
IM	Ley Número 361 del 07 febrero 1997 Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones	Plan maestro, cronograma de mantenimiento, registro fotográfico
BU	Acuerdo Número 010 del 29 marzo 2022 Por el cual se actualiza y se fijan los principios de la Política de Bienestar Universitario de la Universidad Francisco de Paula Santander	Principios de la política de bienestar universitario Principios: Equidad,
SG	Resolución Número 1519 del 24 agosto 2020. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”	Sistema para la gestión de PQRSDF

Nota. Adaptado de(Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2024)

Se realizó también revisión de la normatividad interna de la Universidad en la página web y se encontró aparte de la normatividad ya contenida en los normogramas, el Acuerdo

067 del 25 de agosto de 2017, por el cual se adopta la política especifica – PCD - Personas en Condiciones de Discapacidad – dentro de la política Marco de Educación Inclusiva – PMEI – para la Universidad Francisco de Paula Santander. En dicho acuerdo se detalla la finalidad y objeto del mismo, algunas definiciones, objetivos, fundamentos, líneas de desarrollo, sistema de financiación, revisión y seguimiento, alcance e integralidad.

Dentro de la normatividad también está el Estatuto estudiantil a través del Acuerdo 51 del 13 de septiembre de 2019, en el cual se evidencia los requisitos de admisión en algunos casos especiales soportados por los respectivos actos administrativos.

Así mismo, se encontraron actos administrativos que apoya las estrategias de inclusión y de formación a estudiantes con necesidades especiales. Dentro de dicha normatividad se encuentra la aplicada por el proceso de Admisiones, Registro y Control en cuanto a los requisitos de admisión contemplados en la institución. Dentro de dicha normatividad se encuentran acuerdos y resoluciones que rigen los diferentes tipos de admisión que se pueden presentar cada semestre en los procesos de inclusión en la Universidad. Dicha normatividad es la siguiente: Admisión por circunscripción especial:

- Beneficiarios por decreto presidencial 644 del 16 de abril de 2001 –los mejores puntajes de ICFES (Acuerdo 017 de 2010)
- Bachilleres isleños o raizales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Acuerdo 084 de 2012)
- Víctimas de violencia (Acuerdo 025 de 2014)

- Acceso diferencial a la UFPSO de egresados de los colegios provenientes de los municipios con alta conflictividad y vulnerables del Catatumbo (Resolución 0550 de 2022)
- Acceso diferencial a estudiantes provenientes del pueblo indígena BARI (Resolución 1020 de 2022)
- Programa de tránsito inmediato de la educación superior PTIES (Resolución 0918 de 2023)
- Ampliación de cobertura con calidad (Acuerdo 093 de 2014)

En la página web se pueden encontrar también espacios en los cuales se hace relación a la prestación del servicio para las personas o estudiantes que posean necesidades especiales. Es así que en el espacio de Atención al ciudadano, link https://atencionalciudadano.ufpso.edu.co/, se pueden encontrar los canales de atención, sistema PQRSDF, ventanilla única virtual, directorio telefónico, preguntas frecuentes, trámites y servicios, carta trato digno, política de datos, transparencia, multimedia, centro de relevo, protocolos de servicios y acceso administrativo. En el elemento de carta al trato digno se hace relación a un derecho de los ciudadanos de recibir atención especial y preferencial en caso de tener alguna situación de discapacidad o en estado de indefensión; el redireccionamiento desde el elemento de centro de relevo al espacio del Ministerio de las TIC por medio de la cual es posible la comunicación doble vía para personas sordas a través de una plataforma especial que es administrada por intérpretes de LSC (lenguaje para personas sordas y sordos ciegas) en línea. En el elemento de protocolos de servicios incluyen los lineamientos para atención preferencial, entre ellos, personas en situación de

discapacidad, grupos étnicos, personas en situación de vulnerabilidad, personas ciegas o con alguna situación de discapacidad visual, personas en situación de discapacidad auditiva, sordo-ceguera, física o motora, cognitiva y por último, personas con discapacidad mental.

Asimismo, en la página principal se puede evidenciar el botón de accesibilidad en el cual hay opciones para personas con visibilidad reducida entre las cuales se pueden encontrar las opciones de: modificar contraste, resaltar enlaces, agrandar texto, así también aplicar espaciado de texto, ocultar imágenes, un botón especial apto para personas que padecen de dislexia, un cursor específico, información específica, texto alineado, saturación y altura de la línea. A través de estas de estos elementos se puede brindar una mejor navegación por la página web para personas que se caractericen por falta de visión.

Por otra parte, en el espacio de admisiones en la página web principal de la Universidad se pueden encontrar los requisitos para el ingreso a la Universidad y los pasos para realizar la respectiva inscripción. Dentro de esos pasos también se hace referencia a esos casos en los cuales los aspirantes pueden certificar o acreditar alguna condición especial en caso de tenerla por ejemplo desplazados, isleños, negritudes o afrodescendiente, asimismo, se pueden desplegar las respectivas guías en las cuales se le indica a los aspirantes cómo realizar cada uno de los pasos para preinscripción, inscripción y matrícula y las condiciones de las mismas.

Por otro lado, se realizó una revisión de los documentos publicados y codificados en el mapa de procesos de la Universidad dentro de la cual se evidencian en ciertos documentos

algunas estrategias, lineamientos o actividades relacionadas la prestación del servicio para necesidades especiales de educación.

Dentro de esta revisión se pueden extraer solo los documentos R-AR-ADM-001 Procedimiento admisión de aspirantes a pregrado modalidad presencial Rev F y el I-AR-ADM-001 Instructivo trámite a solicitudes y servicios académicos Rev G, del proceso de Admisiones, Registro y Control, en los cuales se detallan los requisitos en el momento de la admisión de estudiantes que acrediten alguna condición especial en caso de tenerla, (Desplazados, isleños, negritudes o afro descendientes), esto señalándolo dentro del formulario de inscripción.

4.1.2 Diagnóstico del estado actual de la Institución en cuanto al cumplimiento de la ISO 21001:2019.

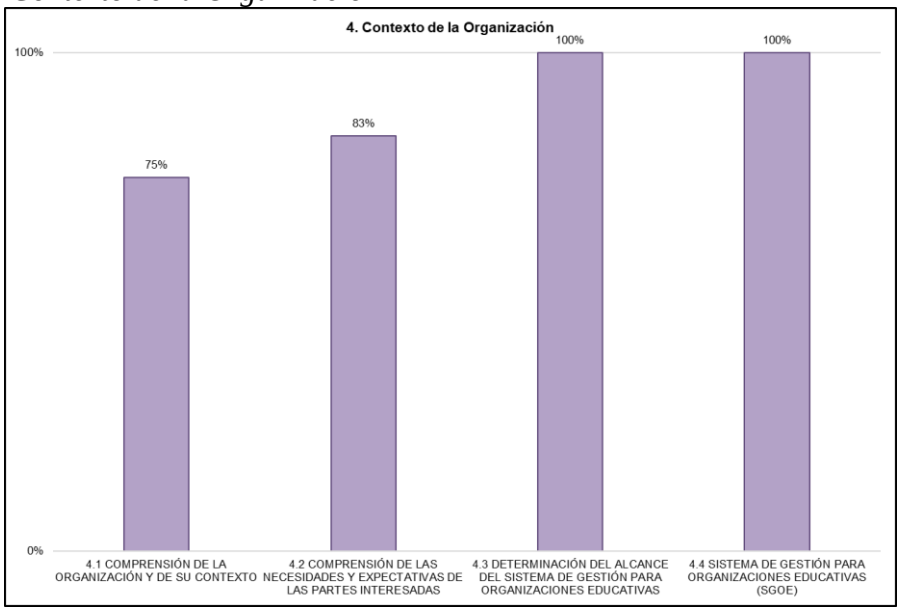
La aplicación de la lista de chequeo consistió en la revisión de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad implementado y certificado, asimismo, el análisis consistió en poder examinar cada uno de los requisitos del actual sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001 y los requisitos establecidos con la norma ISO 21001 en su versión 2019. Se tomó como punto de partida lo que se tiene implementado en la institución y se contrastó lo solicitado por los requisitos de la norma de sistemas de gestión para organizaciones educativas. Como anteriormente se mencionó, se partió del punto de hacer los respectivos análisis de acuerdo a los resultados recopilados y también a partir de entrevistas con profesionales de apoyo de procesos clave de acuerdo a los requisitos específicos de la norma 21001.

La aplicación del instrumento de recolección de información consistió en el desglose de los requisitos que vienen identificados en la norma 21001 y que sirvieron como insumo para conocer qué tiene actualmente la Universidad con respecto a la norma en mención y que le falta en cuestión de productos en los que se deben trabajar y plantear las respectivas estrategias en pro de plantear o desarrollar un modelo que permita implementar los requisitos específicos que están identificados en la NTC ISO 21001:2019.

Dentro de los resultados arrojados al aplicar la lista de chequeo se encuentran los siguientes para cada numeral:

Contexto de la organización

Figura 1
Resultados Contexto de la Organización



Dentro de los resultados para el requisito 4. Contexto de la organización, se puede observar un 75% de cumplimiento para el numeral 4.1 que es la comprensión de la organización y su contexto, esto teniendo en cuenta la enmienda implementada en este año 2024 con respecto al cambio climático, por lo tanto, la Universidad tiene identificada sus cuestiones internas y externas, se hace un análisis de contexto estratégico, se identifican unos riesgos de contexto pero no se tiene implementada de manera clara la enmienda en cuanto a la identificación precisa de esas cuestiones de cambio climático y cómo afecta a la prestación del servicio en la Universidad.

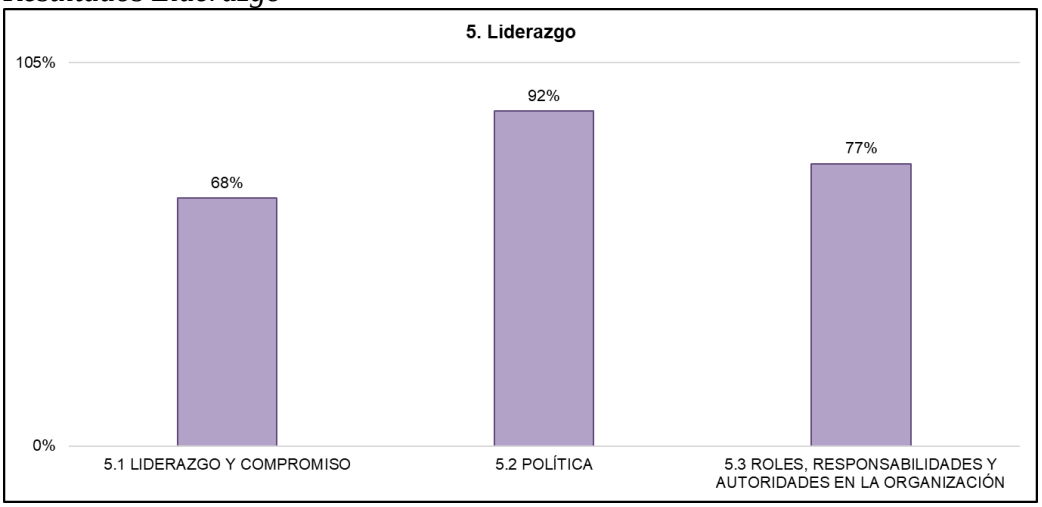
Con respecto al numeral 4.2 compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la organización cuenta con una matriz de partes interesadas en la cual se pueden encontrar clasificadas en grupos y subgrupos pero es importante mejorar en cuanto a esos mecanismos de seguimiento a las necesidades y expectativas implementadas, el poder conocer de manera clara cuáles son las necesidades y expectativas de la parte interesada identificada para cada uno de los procesos de la Universidad y poder evaluarlas con el fin de terminar cuáles son las pertinentes.

El numeral 4.3 que se refiere al alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas tiene un porcentaje de implementación del 100% en cuanto a que consiste en la determinación del alcance del sistema de gestión y cumple con los apartados que menciona dicho requisito asimismo el alcance del sistema de gestión está disponible, comunicado y socializado y dentro del mismo se pueden encontrar los productos y servicios cubiertos con respecto a los servicios educativos que presta la institución.

Por último, dentro del contexto de la organización está el requisito 4.4 que consiste como tal en el sistema de gestión para organizaciones educativas y tiene un 100% de cumplimiento en cuanto a que la Universidad cuenta con una herramienta que son las caracterizaciones de los procesos en las cuales se identifica los literales contemplados en dicho requisito y asimismo información que se mantiene y se conserva como documentada con el fin de apoyar la operación de los procesos.

Liderazgo

Figura 2
Resultados Liderazgo



El requisito 5 contempla los numerales 5.1 que es liderazgo y compromiso el cual tiene un 68% de cumplimiento teniendo en cuenta que se encuentran implementados o aplicado de manera parcial, por ejemplo la integración de los requisitos del sistema de gestión de organizaciones educativas en los procesos de negocio de la institución, también los recursos necesarios para ese sistema de gestión en mención, el establecer , desarrollar y

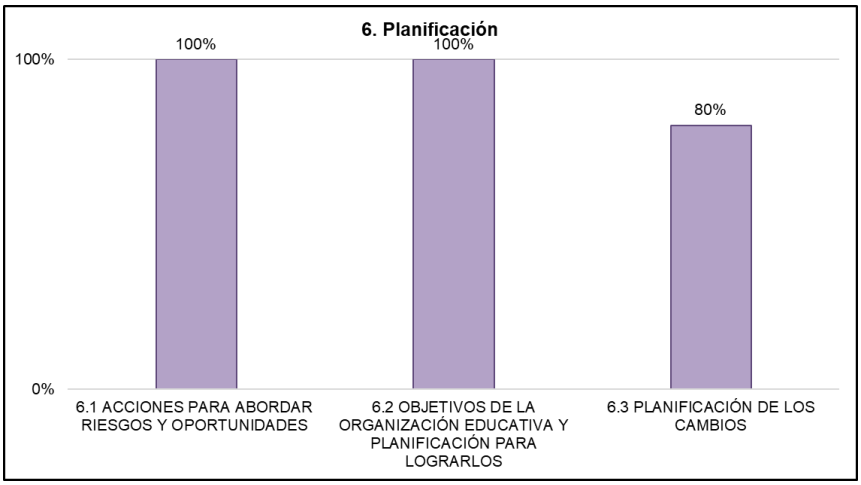
mantener un plan estratégico para la institución contemplando los principios de responsabilidad social y reconocimiento de esos requisitos de los estudiantes.

El requisito 5.2 que consiste en la política tiene un 92% de cumplimiento teniendo en cuenta que de manera parcial sí tiene implementado el compromiso de responsabilidad social de la organización y se tiene como no implementado el incluir dentro de la política un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.

Para el requisito 5.3 que tiene un 77% de implementación. De manera parcial se tiene implementada la política comprendida es decir este tema de la política específico debe ajustar y actualizar, así también dentro de este requisito se debe trabajar en la actualización de los actos administrativos y documentos en donde se establezcan las responsabilidades y autoridades frente al sistema de gestión y se tiene como no implementado el gestionar los requisitos de los estudiantes que posean necesidades especiales de educación, esto debido a que no se tienen identificadas dichas necesidades especiales.

Planificación

Figura 3
Resultados Planificación



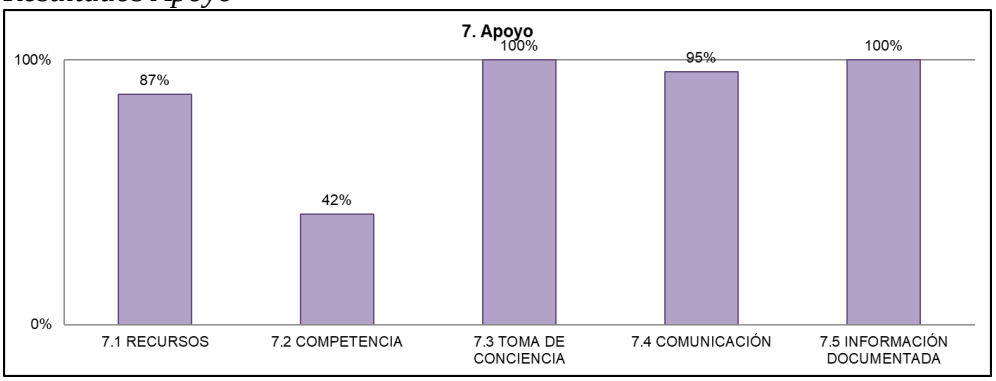
Dentro del requisito de planificación se encuentra el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades en lo cual actualmente la Universidad cuenta con una política de riesgos y oportunidades en la que se contemplan los respectivos documentos y herramientas que permiten gestionar RYO dentro de la Universidad. Se debe trabajar de acuerdo a dicha revisión en la apropiación de estas herramientas y también en la identificación de los riesgos y oportunidades derivados de las necesidades especiales de educación y en cuanto a la prestación del servicio para estas situaciones específicas.

Con respecto a los objetivos de gestión se tiene un 100% implementación y en cuanto a la planificación de los cambios un 80%, esto debido a que el requisito 6.3 tiene un literal específico y nuevo en cuanto a la disponibilidad y preparación de los proveedores externos en la implementación de cambios que se deriven de los mismos por lo tanto este tema se tiene implementado de manera parcial.

Apoyo

Figura 4

Resultados Apoyo



El requisito número 7. Apoyo, que habla de recursos, tiene un porcentaje de implementación actualmente del 87% teniendo en cuenta algunos requisitos específicos que se cumplen de manera parcial como la satisfacción del estudiante con respecto a las actividades que mejoran el aprendizaje, también la satisfacción de otro tipo de beneficiarios del servicio educativo en cuanto a las actividades que se puedan desarrollar. Se hace énfasis también en que la organización debe tener en cuenta esas necesidades especiales de los estudiantes para proveer esos requisitos de accesibilidad.

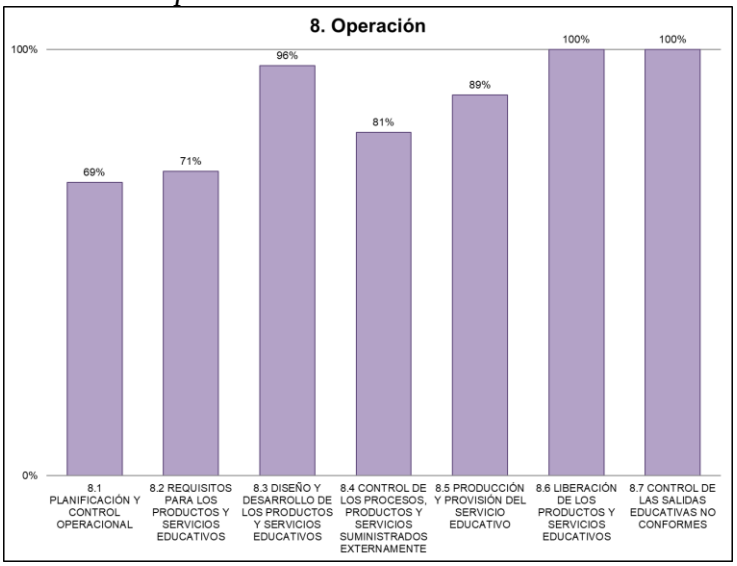
El requisito 7.2 tiene un 42% de implementación haciendo énfasis en que ninguno de los literales del numeral 7.2.2 que corresponde a los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación no se tiene implementado primero porque es un requisito específico de esta norma y no está alineado al sistema de gestión de calidad implementado y también porque la Universidad actualmente no tiene identificadas de manera clara cómo asegura que todos los educadores y el personal de la institución cuenten con la formación especializada y apropiada para tener contacto con estudiantes que posean necesidades especiales. También se hace énfasis en que la institución debe proporcionar

acceso a una red de especialistas por lo tanto teniendo en cuenta este requisito en 0% contribuye a que el requisito7.2 de competencia actualmente tenga un 42% de implementación.

El requisito 7.3 Toma de conciencia actualmente se encuentra en un 100%, el requisito 7.4 de Comunicación un 95% aclarando que se encuentran de manera similar con lo que se tiene del sistema de gestión de calidad pero con algunos apartes específicos en cuanto a que la Universidad debe terminar por qué comunicar lo cual se tiene de manera parcial, también el tema de propósito en la comunicación, los acuerdos de la comunicación y también hace énfasis en hacer seguimiento a la implementación de los esfuerzos de comunicación y por último en cuanto el requisito 7.5 de información documentada se tiene actualmente en un 100% de implementación.

Operación

Figura 5
Resultados Operación



El requisito 8 de operación, encargado de describir toda la misionalidad de la organización es donde se pueden encontrar numerales específicos para organizaciones educativas y lo que lo hace diferente en mayor proporción a la ISO 9001. Haciendo un análisis de los resultados obtenidos para este capítulo en el requisito 8.1 se cuenta con un 69% de implementación debido a que se tiene de manera parcial algunos literales exigidos y también algunos no implementados en ninguna medida ya que no se detalla de manera clara las herramientas y documentos de la institución que hacen referencia a necesidades especiales de educación. El requisito 8.1 que es la planificación y control operacional tiene unos requisitos de planificación operacional específica y control de productos de servicios educativos los cuales hacen referencia a resultados de aprendizaje, a los métodos de enseñanza apropiados y accesibles, a los criterios para evaluación del aprendizaje y a proporcionar servicios de soporte los cuales se implementan actualmente de manera parcial teniendo en cuenta que se debe documentar de manera clara esos servicios, estrategias y lineamientos de entornos del aprendizaje accesible de acuerdo a las necesidades especiales de educación.

También se tienen unos requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación en un 0% teniendo en cuenta la flexibilidad en la construcción conjunta del proceso de aprendizaje de acuerdo al currículo y según el perfil del estudiante.

Para el requisito 8.2 que consiste en los requisitos para los productos y servicios educativos se tiene que de manera parcial actualmente en la Universidad para la prestación de servicio educativo incluye las demandas y desarrollos internacionales el mercado laboral, los resultados de investigación y los requisitos de salud y seguridad aplicables. No

implementados se tienen los requisitos resultantes del análisis de las necesidades de los estudiantes específicamente aquellos con necesidades especiales.

El requisito 8.3 que es el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos está un 96% de implementación. Dentro de este requisito de manera parcial se tiene implementado la consideración de aquellos estudiantes que requieren vías de aprendizaje individualizadas en función de sus habilidades intereses y aptitudes.

Con un 81% el requisito 8.4 se encuentra implementado y corresponde al control de los procesos productos y servicios suministrados externamente. Es un requisito que también se implementa en la ISO 9001 y que de manera parcial se tiene contemplada la información de los proveedores externos en cuanto a la competencia a las interacciones que tiene la organización con el proveedor, los controles y seguimientos que se le hacen al desempeño del proveedor y la validación que la organización y los estudiantes puedan llevar a cabo en las instalaciones de los proveedores con los cuales la Universidad tenga relación.

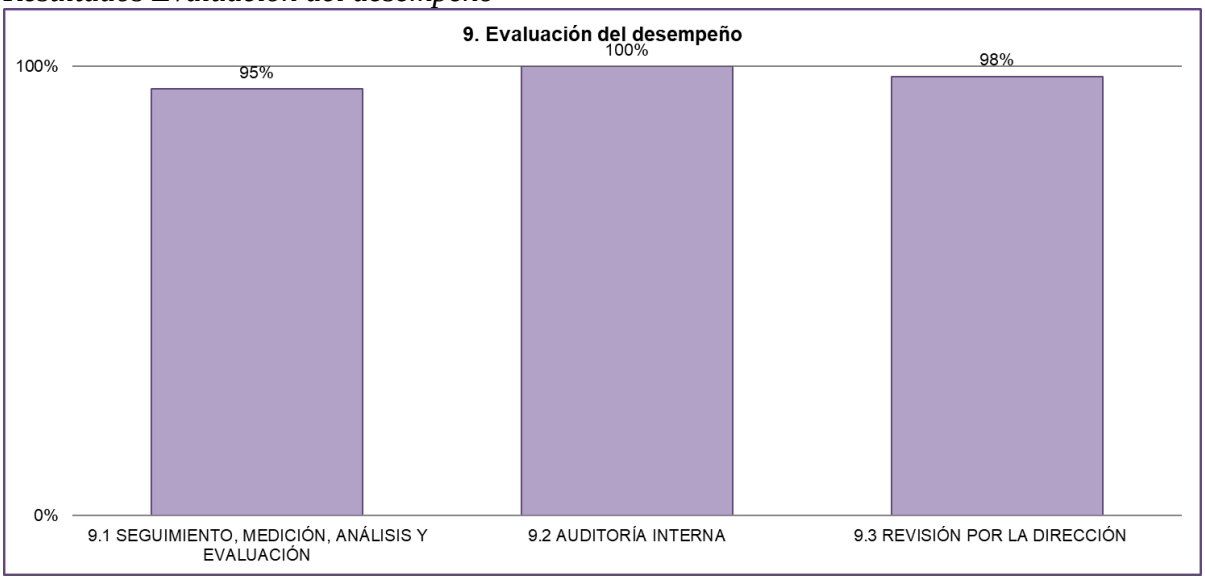
El requisito 8.5 que correspondiente a la producción y provisión del servicio, actualmente cuenta con un 89% de implementación, y esto teniendo en cuenta que tiene requisitos específicos para la organización en cuanto a la admisión de estudiantes y cómo se contemplan dentro del proceso de admisiones las necesidades especiales de educación. Como no implementado está dentro de este análisis el cómo la Universidad emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula, asimismo, cuáles son los enfoques que se recomiendan para los estudiantes que posean esas necesidades especiales de educación y de manera parcial el equilibrio de estas necesidades

del estudiante con el educador, los requisitos del curso, el contexto en el cual se encuentra, etc.

Para el requisito 8. 6 que corresponde a la liberación de los productos y servicios educativos se tiene un 100% de implementación al igual que el requisito 8.7 que contempla el control de las salidas educativas no conformes.

Evaluación del desempeño

Figura 6
Resultados Evaluación del desempeño



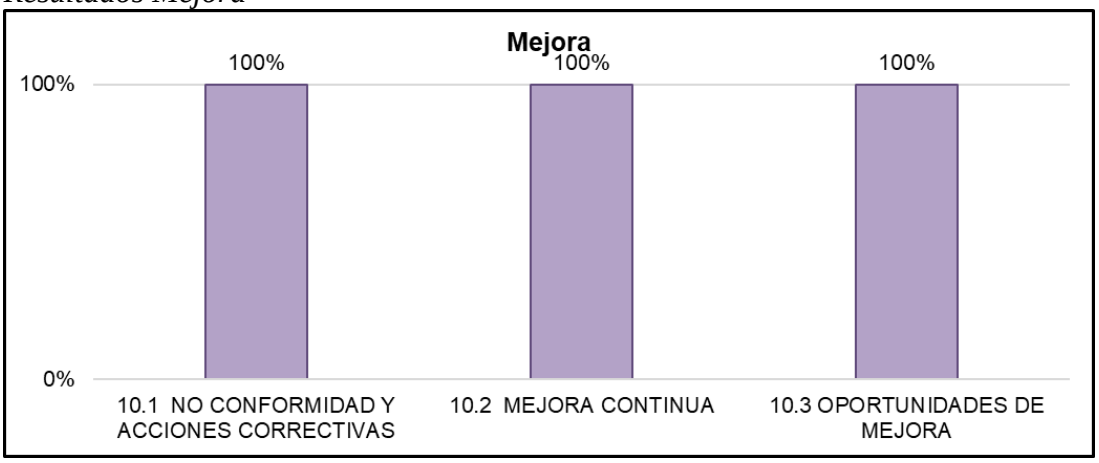
En la evaluación del desempeño se tiene un 95% de implementación teniendo en cuenta su similitud con la ISO 9001. Actualmente se debe trabajar en el numeral 9.1.3 en cuanto a otras necesidades de seguimiento y medición ya que se realiza de manera parcial la retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad y también de

qué manera la institución debe realizar ese seguimiento a dicha retroalimentación con el fin de tomar las acciones necesarias y se aumente la satisfacción del servicio prestado.

El requisito 9.2 de auditoría interna tiene un 100% de implementación y el requisito 9.3 de revisión por la dirección un 98% aclarando que actualmente se incluye una nueva entrada que corresponde a la retroalimentación del personal con respecto a las actividades para mejorar su competencia y actualmente no corresponde dentro del proceso de revisión por la dirección dentro del sistema de gestión de calidad.

Mejora

Figura 7
Resultados Mejora



El último numeral de la norma está relacionado con el requisito 10 de mejora, para el cual se obtiene un 100% del requisito 10.1 correspondiente a la no conformidad y acciones correctivas, así como también el requisito 10.2 mejora continua y el requisito 10.3

oportunidades de mejora que no se tiene contemplado dentro de la norma ISO 9001 pero si se lleva a cabo al interior de la institución.

A continuación, se evidencian los resultados de la aplicación de la lista de chequeo en la cual se obtienen los valores generales para cada capítulo de la norma ISO 21001 junto con su gráfica en la que se aprecia el nivel de implementación desde el requisito 4 al 10.

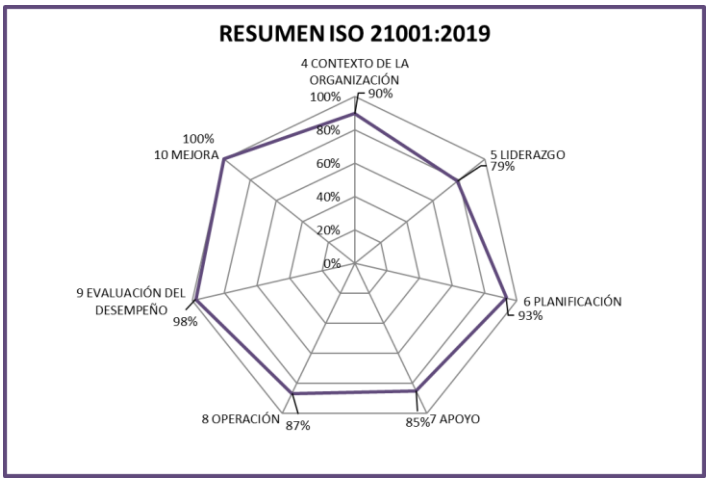
Se puede evidenciar que el numeral con mayor nivel de implementación es el 10 con respecto a Mejora y el que tiene menor nivel de implementación corresponde al 5 de Liderazgo, observando también un 90% a nivel general de implementación actualmente de la ISO 21001 en la UFPSO.

Figura 8
Resultados NTC ISO 21001:2019

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	90%
5 LIDERAZGO	79%
6 PLANIFICACIÓN	93%
7 APOYO	85%
8 OPERACIÓN	87%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	98%
10 MEJORA	100%
	90%

Figura 9

Resumen ISO 21001:2019



4.2 Definición de los parámetros de integración de la NTC ISO 21001 con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO que permita la alineación de requisitos comunes y definición de productos existentes y faltantes

A través del estudio realizado a la información recopilada en la aplicación o diligenciamiento de la lista de chequeo, así como de la documentación existente, la normatividad y la página web para el desarrollo del objetivo número dos, se realizó un análisis del sistema integrado de gestión implementado en la Universidad a partir de su sistema de gestión de calidad el cual se encuentra certificado. También se hizo un comparativo entre estas dos normas, la ISO 9001con la 21001 y de los principios de responsabilidad social que puedan estarse implementando en la Universidad teniendo en cuenta que este último elemento viene enmarcado en la norma ISO.

Es importante también mencionar que se hace un análisis de los factores de acreditación de la Universidad ya que dentro de la articulación del sistema integrado esos

factores cumplen un papel importante y primordial en la institución pues actualmente se trabaja buscando la acreditación institucional. A continuación, se detallan las actividades realizadas que aportan al cumplimiento de este objetivo.

4.2.1 Análisis de la información recopilada por medio de la lista de chequeo y a través de observación y revisión de documentos pertinentes de la Universidad.

En la primera actividad que aporta al cumplimiento del objetivo número dos, se realizó un análisis de la información ya recopilada y que sirvió como insumo para poder contextualizar sobre lo que tiene actualmente la Universidad que dé cumplimiento a los lineamientos y requisitos de la ISO 21001, así como también, qué elementos y aspectos aplica la Universidad que dé cumplimiento a los principios de responsabilidad social teniendo en cuenta que aparte de ser un principio de la ISO 210001, también es un tema fundamental y que constituye un elemento primordial en los requisitos que hacen parte de los numerales de esta norma. Es por esto que dentro de la aplicación y análisis de la información se hace una revisión del cumplimiento que da la Universidad a los principios de Responsabilidad Social, a los principios de la ISO 9001 y a los principios de la ISO 21001, seleccionándose estas 3 normas como fundamentales para poder formular este modelo de integración que aporte al cumplimiento del sistema de gestión para organizaciones educativas pero que también fortalezca el camino en el cual se encuentra la Universidad en búsqueda de la acreditación institucional en base a los factores y características del acuerdo 02 del 2020.

Se toma como base los principios de la ISO 9001 teniendo en cuenta que es el sistema de gestión certificado en la institución. A continuación, en la siguiente tabla se hace una alineación de los principios de las normas ISO 9001:2015 y la ISO 21001:2019, junto con sus actividades que evidencia su cumplimiento:

Tabla 4

Comparativo Principios de gestión ISO 9001 – ISO 21001

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad	**NTC ISO 21001:2019 Sistemas de gestión para organizaciones educativas**	**Cumplimiento**
Enfoque al cliente	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	▪ Medición de la satisfacción del cliente interno / externo ▪ PQRSDF ▪ Sistemas de información para recopilación de la retroalimentación del cliente (estudiantes) ▪ Canales de comunicaciones eficaces y disponibles
Liderazgo	Liderazgo visionario	▪ Asignación de recursos ▪ Revisión y rendición de cuentas ▪ Implementación y cumplimiento direccionamiento estratégico ▪ Política y objetivos ▪ Designación de roles, responsabilidades y autoridades
Compromiso de las personas	Compromiso de las personas	▪ Medición del desarrollo laboral ▪ Capacitaciones y sensibilizaciones ▪ Medición satisfacción
Enfoque a procesos	Enfoque a procesos	▪ Mapa de procesos ▪ Documentos del SIG
Mejora	Mejora	▪ Seguimiento a la eficacia de las acciones de mejora ▪ Planes de mejoramiento ▪ Auditorias
Toma decisiones basada en la evidencia	Toma decisiones basada en la evidencia	▪ Informes de gestión ▪ Indicadores de gestión
Gestión de las relaciones	Gestión de las relaciones	▪ Gestión de proveedores ▪ Identificación de partes interesadas
	Responsabilidad social	▪ Sistema de Gestión Ambiental ▪ Sistema de Seguridad y salud en el trabajo ▪ Normogramas ▪ Plan de Desarrollo Institucional ▪ Políticas de Bienestar Universitario
	Accesibilidad y equidad	▪ Requisitos de admisión ▪ Política de educación inclusiva ▪ Actividades y proyectos de Extensión
	Conducta ética en educación	▪ Código de buen gobierno

	▪ Código de ética ▪ Estatuto estudiantil y estatuto docente
Seguridad y protección de datos	▪ Política protección de datos personales ▪ Políticas de seguridad de la información

Nota: Adaptado del Manual del SIG(Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2024)

Así mismo, teniendo en cuenta el aporte del sistema de gestión para organizaciones educativas que fortalece el avance en la búsqueda de acreditación institucional se realizó una revisión de los principios de acreditación en base al acuerdo 02 del 2020 y en los cuales se encuentra enmarcada la acreditación, estos son: Idoneidad, Universalidad, Coherencia, Pertinencia, Integridad, Objetividad, Transparencia, Accesibilidad, Diversidad, Inclusión, Equidad, Adaptabilidad, Innovación, Sinergia, Efectividad, Responsabilidad y Sostenibilidad. Dentro del proceso de acreditación reglamentado a través del acuerdo 02 del 1 de julio del 2020, el modelo de acreditación en alta calidad está compuesto por 12 factores y estos a su vez en características, como se describe a continuación:

Factor 1: Identidad Institucional

Factor 2: Gobierno Institucional y transparencia

Factor 3: Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional

Factor 4: Mejoramiento continuo y autorregulación

Factor 5: Estructura y procesos académicos

Factor 6: Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación.

Factor 7: Impacto social

Factor 8: Visibilidad nacional e internacional

Factor 9: Bienestar Institucional

Factor 10: Comunidad de profesores

Factor 11: Comunidad de estudiantes

Factor 12: Comunidad de egresados

Actualmente la universidad se encuentra en proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional, proceso liderado por la oficina de Autoevaluación de la Universidad, iniciando con los estudiantes, lo que permite que las partes interesadas conozcan todo el proceso y desarrollo de cada una de las fases y se apropien del papel y aporte de los mismos para contribuir al logro del objetivo institucional. En la tabla 6 se detallan los factores, las características y las evidencias de cumplimiento o productos del mismo:

Tabla 5

Cumplimiento Acuerdo 02 de 2020

FACTOR	CARACTERISTICA	CUMPLIMIENTO / EVIDENCIA
1. Identidad institucional	1. Coherencia y pertinencia de la misión 2. Orientaciones y estrategias del proyecto educativo institucional o lo que haga sus veces 3. Formación integral y construcción de identidad	Misión pertinente con el contexto Visión Proyecto Educativo Institucional Bienestar universitario Estatuto General
2. Gobierno institucional y transparencia	4. Buen gobierno y máximo órgano de gobierno 5. Relación con grupos de interés 6. Rendición de cuentas	Identificación de partes interesadas y sus necesidades / expectativas Medición de la satisfacción cliente Estrategia de rendición de cuentas Revisión por la dirección Estructura orgánica
3. Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional	7. Administración y gestión 8. Procesos de comunicación 9. Capacidad de gestión 10. Recursos de apoyo académico	Direccionamiento estratégico Plan de capacitación Plan de estímulos e incentivos Sistema de gestión de calidad Matrices de comunicación

		11. Infraestructura física y tecnológica 12. Recursos y gestión financiera	Proceso Gestión de comunicaciones Política protección de datos y seguridad de la información Políticas académicas y de administrativas Documentos maestros de los programas Presupuesto Laboratorios Aulas hibridas Salas de computo Biblioteca Sistemas de información Unidad virtual Plan maestro de infraestructura física Mantenimientos Adquisición de tecnología sistemas de información Sistema de gestión ambiental
4.	Mejoramiento continuo y autorregulación	13. Cultura de autoevaluación 14. Proceso de autorregulación 15. Sistema interno de aseguramiento de la calidad 16. Evaluación de directivas, profesores y personal administrativo	Planes de mejoramiento Auditorías internas Procesos de autoevaluación Evaluación del desempeño Evaluación de desarrollo laboral Evaluación docente
5.	Estructura y procesos académicos	17. Componentes formativos 18. Componentes pedagógicos y de evaluación 19. Componente de interacción y relevancia social 20. Procesos de creación, modificación y ampliación de programas académicos	Resultados de aprendizaje Análisis de contexto Oferta académica Mapa de procesos Caracterizaciones de procesos.
6.	Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación al entorno	21. Formación para la investigación, creación y la innovación 22. Investigación, desarrollo tecnológico, innovación y creación	Grupos de investigación Semilleros de investigación Proyectos de investigación y extensión Espacios de creación y socialización de conocimiento Políticas de investigación
7.	Impacto social	23. Institución y entorno 24. Impacto cultural y artístico	Proyectos de extensión Escuela de Bellas Artes Bienestar Universitarios
8.	Visibilidad nacional e internacional	25. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales 26. Relaciones externas de profesores y estudiantes	Movilidades académicas ORI Aulas espejo Convenios Eventos académicos internacionales
9.	Bienestar institucional	27. Estructura y funcionamiento del bienestar universitario	Servicios de Bienestar universitario Políticas de bienestar universitario

10. Comunidad de profesores	28. Derechos y deberes de los profesores 29. Planta profesoral 30. Trayectoria profesoral 31. Desarrollo profesoral 32. Interacción académica de los profesores	Planta docente Estatuto docente Plan de capacitación docente
11. Comunidad de estudiantes	33. Derechos y deberes de los estudiantes 34. Admisión y permanencia de estudiante 35. Estímulos y apoyos para estudiantes	Estatuto estudiantil Admisiones registro y control Hoja de vida del estudiante Políticas de permanencia Apoyos económicos
12. Comunidad de egresados	36. Seguimiento a egresados 37. Egresados y programas académicos 38. Relación de los egresados con la institución	Base de datos de egresados

Por otra parte, con respecto al análisis de la NTC ISO 21001, se logra extraer un factor importante y determinante que es la Responsabilidad social, la cual se encuentra referenciada en varios apartes de la norma en mención. Se puede evidenciar su inclusión en los siguientes elementos y requisitos:

- Segundo beneficio de implementar un SGOE el cual consiste en mayor responsabilidad social.
- Es uno de los principios de SGOE
- Definición 3.29
- Requisitos 4.1 en la determinación de las cuestiones internas y externas pertinente a su responsabilidad social
- Requisito 5.1.1 Liderazgo y compromiso
- Requisito 5.2.1: Inclusión de un compromiso en la política
- Requisito 8.5.1.2.1 Información de preadmisión
- Anexo B. Principios para un SGOE

Con esto se refuerza el trabajo tan enfocado que tiene que hacer la Universidad y poder dar cumplimento en un primer lugar a los aspectos y materias fundamentales de un posible sistema de responsabilidad social con el fin de abarcar en gran medida los lineamentos y aspectos específicos que sustentan la implementación de un sistema de gestión para organizaciones educativas.

También dentro del tema de Responsabilidad social es identificado en la UFPSO, como una Línea estratégica del Plan de desarrollo 2020-2030 “Por una universidad acreditada de alta calidad”. Dentro del PDI, en el eje 5 Bienestar Universitario y responsabilidad social, Línea estratégica 4 Responsabilidad social, se establecen unos programas que apoyarán el cumplimiento de la línea en mención, los cuales corresponden a un programa de educación inclusiva, así como también a un programa de redes y promoción social, para los cuales se asigna las respectivas responsabilidades, indicadores y fechas de implementación que aporten al cumplimento de los objetivos institucionales.

Por otra parte, otro factor distintivo de la norma ISO 21001:2019 es el enfoque que se le da a la prestación del servicio educativo a estudiantes con necesidades especiales de educación, y de cómo las instituciones deberían abordar estos requisitos y lineamientos apropiados con el fin de garantizar el servicio a dichos estudiantes. Realizando una versión de la norma es importante resaltar que en los requisitos 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación, y el requisito 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos, se detallan los tipos de necesidades especiales que se pueden presentar y cómo abordarse a partir de prácticas específicas y recursos de aprendizaje accesibles y ajustados a dichos requerimientos. Dentro de los requisitos

anteriormente mencionados, se puntualizan las necesidades educativas especiales o necesidades especiales: discapacidad motora, discapacidad visual y auditiva, también trastornos en cuanto a lectura o de expresión escrita y también se pueden presentar necesidades como la superdotación y la hiperlexia.

Con respecto al tema en mención en la revisión de la normatividad incluyendo la publicada por el Ministerio de Educación Nacional se encuentran los siguientes actos administrativos, que aportan al cumplimiento de políticas nacionales apoyando en gran medida la implementación de requisitos específicos de la ISO 21001:2019, pero los cuales actualmente no se tienen en cuenta o identificados en ningún normograma de la institución. Dentro de la identificación realizada se destaca la siguiente normatividad.

- ✓ DECRETO 1421 DE 2017. (agosto 29). Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad.
- ✓ DECRETO 366 DE 2009. (febrero 9). Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o con talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva.
- ✓ RESOLUCION 2565 DE OCTUBRE 24 DE 2003. Por la cual se establecen parámetros y criterios para la prestación del servicio educativo a la población con necesidades educativas especiales.

Así mismo, el Ministerio de Educación Nacional, tiene categorizadas las necesidades educativas especiales en discapacidad (limitación física, sordoceguera,

sensorial auditiva, discapacidad sensorial visual, limitación física, trastorno del espectro autista, discapacidad intelectual, etc.,) y capacidades y talentos excepcionales (capacidad excepcional, talento excepcional científica – artístico – tecnológico – deportivo).

4.2.2 Identificación de los productos existentes y faltantes que den cumplimiento a cada uno de los requisitos de la ISO 21001:2019.

A partir de la información extraída por medio del instrumento de recolección de información, así como también de la observación y revisión de documentos y normatividad, se logró la importante identificación de elementos que aportan al cumplimiento de cada uno de los requisitos de la ISO 21001. Es relevante mencionar que por encontrarse la Universidad certificada en la ISO 9001:2015, gran cantidad de requisitos se encuentran con un alto porcentaje de implementación lo que proporciona una base sólida en la actualización de los mismos para incluir las novedades y especificidades que trae la ISO 21001. Así mismo, en la siguiente tabla se identifican cada uno de los productos con los que cuenta la Universidad que evidencian el cumplimiento de un SGOE a partir de la NTC y también se detallan aquellas situaciones que se deben abordar o mejorar con el fin de poder buscar en un futuro la implementación y posterior certificación del sistema de gestión en la Institución.

Tabla 6

Productos ISO 21001

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	• Análisis Contexto estratégico. Herramientas (PESTEL,	• Aplicación de la enmienda en cuanto a la realización del análisis

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
	Fuerzas de PORTER, MEFI, DOFA) • PDI • Estatuto general • PEI	y determinación si el cambio climático es una cuestión pertinente
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	• Matriz de partes interesadas pertinentes y sus requisitos	• Definir mecanismos de seguimiento, los cual implica la creación de diferentes herramientas que permitan identificar, conocer y evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas	• Alcance del sistema de gestión • Aplicabilidad de requisitos	
4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)	• Mapa de procesos • Caracterizaciones de procesos • Listado maestro de documentos • Repositorio institucional • Gestión documental del SIG • Manuales específicos	
5. LIDERAZGO		
5.1 Liderazgo y compromiso	• Presupuesto • Capacitaciones • Rendición de cuentas • Establecimiento política y objetivos • Riesgos y oportunidades • Direccionamiento estratégico • Medición de la satisfacción cliente • Revisión por la dirección • Identificación necesidades y expectativas partes interesadas	• Considerar principios de la responsabilidad social en la implementación del SGOE • Alinear la aplicación de los requisitos de SGOE a cada uno de los procesos de la Universidad • Revisión de la necesidad o pertinencia de actualización de la política y objetivos de gestión • Oficialización de nueva oferta académica actualización de planes de estudios y espacios de estudio con laboratorios • Alinear los requerimientos y revisar la necesidad de creación de un plan estratégico que incluya las necesidades y expectativas de las partes interesadas, principios de la Responsabilidad social y el reconocimiento de los requisitos de los estudiantes • Definir la metodología y la consolidación de información en cuanto a las necesidades especiales de los estudiantes • Identificar, implementar y socializar estrategias enmarcadas en la aplicación de los principios de

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
		los cambios pertinentes y necesarios
	7. APOYO	
7.1 Recursos	• Presupuesto anual • Asignación de recursos • PDI • Planta de personal • Instalaciones físicas adecuadas • Equipo tecnología • Sistemas de información • Espacios de aprendizaje • Medios de comunicación • Matriz Gestión del conocimiento • Manual de funciones • Contratos • Procesos de autoevaluación	• Mecanismos eficaces para realizar seguimiento al gasto • Mejores mecanismos de evaluación de competencias y aprendizaje a partir de las estrategias de capacitación • Establecer de forma más clara las actividades, beneficiario y beneficios de proyectos de extensión. • Actualización del manual de funciones • Actualización estructura orgánica • Mejorar y actualizar la documentación relacionada a los procesos de contratación y criterios de reclutamiento • Mejorar las condiciones de actualización de acuerdo a las tendencias de los espacios de aprendizaje como laboratorios, salas de cómputo. • Cumplimiento en cuanto a la suficiencia de puestos de trabajo con las condiciones requeridas, controles de medición de temperaturas y factores físicos en algunos espacios como oficina de archivo • Formalizar y mejorar herramientas y estrategias para la medición de la satisfacción del cliente • Sistema de información con la estadística e información historia transversal de toda la universidad con su articulación y alineación entre si • Documentar buenas prácticas y lecciones aprendidas • Aseguramientos de la retroalimentación de capacitaciones recibidas dentro de los equipos de trabajo
7.2 Competencia	• Manual específico de funciones • Hojas de vida	• Actualización manual de funciones y estructura orgánica • Plan estratégico de talento humano • Identificar formación con respecto a necesidades especiales de educación

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
		• Implementar y documentar estrategias en cuanto a los recursos y requisitos de los educadores para prestar el servicio teniendo en cuenta las necesidades especiales de educación
7.3 Toma de conciencia	• Procedimiento comunicación y toma de conciencia. • Socialización y medios de comunicación • Medición de la apropiación del direccionamiento estratégico	• Reforzar y promover la interiorización de la alineación de las funciones con el cumplimiento de los resultaos del sistema de gestión.
7.4 Comunicación	• Matriz administración de medios de comunicación • Matriz flujos de comunicación • Medios de comunicación	• Actualizar, socializar e interiorizar las matrices del proceso de Gestión de comunicaciones, así como las políticas de tratamiento de datos y de seguridad de la información.
7.5 Información documentada	• Portal web institucional • Mapa de procesos • Listado maestro de documentos y registros • Novedades documentales • Procedimientos control de registros y control de documentos • Manual de imagen documental institucional • Sistemas de información	• Creación de estrategias para el acceso de la información documentada teniendo en cuenta las personas con necesidades especiales • Actualización de las tablas de retención documental. • Mejorar la identificación de documentos de origen externo
	8. OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional	• Calendario académico • Manual del SIG • Documentos maestros de los programas • PEP • Normogramas • Presupuesto • Sistema documental • Planes de acción • Resultados de aprendizaje • Política de educación inclusiva • PEI	• Documentar de manera clara los servicios, estrategias, lineamientos de entornos de aprendizaje accesible, de acuerdo a las necesidades de educación especial
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	• Plan de calidad • Guía de lineamientos académicos • PEI • PDI • Documentos maestros de los programas • Actos administrativos • Normogramas • Inducción • Medios de comunicación institucionales	• Analizar y documentar las necesidades que implica una evaluación integral de las habilidades de aprendizaje de los estudiantes y dentro de ellas se pueden incluir los conocimiento y habilidad previos con los que llegan, estrategias de aprendizaje preferidas, necesidades sociales y emocionales y ritmos biológicos de aprendizaje

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
	• Portafolio de servicios • Ventanilla única y atención al ciudadano • Documentos institucionales • Actos administrativos • Reglamento estudiantil • Matrícula	• Especificar de manera más clara la información contenida en los literales del numeral con el fin de proporcionar una información a los estudiantes antes de la aceptación del servicio educativo • Creación de una política para comunicar y socializar actos administrativos y cambios en la reglamentación interna y externa.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	• Revisión elementos diseño curricular • Verificación curricular de un programa académico • Normatividad nacional • Procedimiento Diseño de un programa académico • Procedimiento implementación de un programa virtual, presencial, etc. • Calendario Académico • Planes de acción • Elaboración de horarios • Asignación de carga académica • Normatividad de comités curriculares y sus actas • PEP, PEF • Documentos maestros • Requisitos de admisión • Actas comité curricular	• Participación activa de los estudiantes en el proceso de diseño y desarrollo. • Aplicación las herramientas diseñadas para la validación y verificación de manera sistemática. • Herramientas para el estudio de mercados y contexto de los programas. • Documentar y validar el sistema de clasificación
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	• Selección, seguimiento, evaluación y reevaluación a proveedores externos • Procedimiento selección, seguimiento y evaluación de proveedores • Procedimiento adquisición de bienes y servicios • Contratos • Órdenes de compra	• Mejorar comunicación con proveedores • Mecanismos más eficaces para la evaluación de proveedores. • Mayor organización en la información física de los proveedores. • Políticas claras para seguimiento a los procesos contratados externamente • Establecer las actividades de verificación o validación que la organización, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.
8.5 Producción y provisión del servicio educativo	• Auditorías internas • Registros de hora cátedra • Actas, firmas y autorizaciones • Cumplimento del contenido del micro currículo • Modelo de autoevaluación • Riesgos controlados	• Fortalecer el tema de la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. • Actualizar manual de funciones para definir competencias por cargo.

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
	• Bitácora de mantenimiento de equipos (laboratorios y cómputo) • Instrumentos de evaluación docente • Ficha técnica de equipos de laboratorio • Formato descripción de uso de equipos • Evaluación docente • Autoevaluación • Efectividad de los planes de mejoramiento • Encuestas de medición de satisfacción • PEP • Lineamientos para el proceso de preinscripción e inscripción • Portafolio de servicios y programas • Página web • Documentos y lineamientos publicados SIA • Política protección datos y de seguridad de la información	• Documentar los procesos específicos y criterios para evaluación estudiantil. Tiempos de conservación de la información documentada y el periodo del mismo, así como también los motivos de decisiones sobre calificaciones • Lineamientos en caso de que se pierda, se deteriore o se haga uso inadecuado de la propiedad de las partes de interesadas • Documentar el procedimiento para la actualización de programas, su implementación y su divulgación
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	• El sistema de información académico SIA • Procedimiento de registro de diplomas • Encuesta de satisfacción de PQRSDF. • Ejecución del plan de acción • Formato seguimiento y evaluación a la mejora continua. • Medición plan de desarrollo • Cuadros de monitoreo de las fichas de indicadores. • Autoevaluación • SABER PRO • Resultados de evaluación docente • Evaluación de pasantes • Deserción • Evaluación estudiantil • Proceso de graduación • Seguimiento a egresados	• Controles en la liberación de portafolios, así como la actualización de la información de los programas en todos los medios impresos y web
8.7 Control de las salidas educativas no conformes	• Formato registro y seguimiento de salidas no conformes o no conformidades materializadas	• Mayor apropiación por parte de los procesos en la identificación y revisión de las actividades de control para evitar la materialización de las SNC

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
	• Formato de informe consolidado de SNC o no conformidades • Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora • Procedimiento control de SNC o NC • Manual del SIG • Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora • Guía para el análisis de causas y la formulación de acciones para el mejoramiento continuo	
	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	• Indicadores de gestión • Medición de la política integral • Autoevaluación institucional • Medición de la satisfacción del cliente • Instructivo para la revisión, mantenimiento y mejora del SIG • Informe de gestión • Informes de control • Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de hechos de corrupción y felicitaciones • Sistema de información PQRSDF	• Sistematización de las herramientas e información de seguimiento y medición • Mecanismo para centralizar la calificación del servicio de los demás procesos • Control a las estrategias definidas por los procesos para mejorar la satisfacción de los clientes • Mayor acompañamiento a egresados y recopilación de información para el mejoramiento de la pertinencia de los programas. • Mejorar la toma de acciones con respecto a la retroalimentación de las partes interesadas
9.2 Auditoría interna	• Manual de auditorías internas • Procedimiento auditorías internas • Formato programa de auditoria internas	• Fortalecer las competencias del equipo auditor • Actualizar el equipo auditor • Fortalecer el análisis de causas por parte de los procesos y de los auditores • Realizar más control al cumplimiento del programa de auditorías y sensibilizar al personal de la importancia del mismo • Socializar al equipo auditor los resultados del desempeño del programa de auditorias
9.3 Revisión por la dirección	• Procedimiento revisión por la dirección • Informe de revisión por la dirección • Actas de revisión por la dirección.	• Incluir dentro de las entradas RXD la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia. • Fortalecer la asignación de recursos cuando sea requerido en las revisiones

REQUISITO	QUE TIENE	QUE FALTA
		• Mayor compromiso de la alta dirección en la implementación de acciones resultantes del procedimiento de RxD
	10. MEJORA	
10.1 No conformidad y acciones correctivas	• Formato registro y seguimiento de salidas no conformes o no conformidades materializadas • Formato de informe consolidado de SNC o no conformidades • Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora • Procedimiento control de SNC o NC • Seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas. • Indicador salidas no conformes • Guía análisis de causas	• Efectividad en las acciones diseñadas. • Mayor conciencia para la identificación por parte del proceso y no del SIG
10.2 Mejora continua	• Planes de mejoramiento • Guía para el análisis de causas y la formulación de acciones para el mejoramiento continuo	
10.3 Oportunidades de mejora	• Planes de mejoramiento • Guía para el análisis de causas y la formulación de acciones para el mejoramiento continuo • Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora	

4.2.3 Articulación de los criterios de la ISO 21001:2019 con los demás sistemas y modelos de gestión de la Universidad que hacen parte del SIG

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, está conformado por el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 (certificado desde el año 2011), el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, el Sistema de Gestión Ambiental, el Modelo Estándar de Control Interno,

contando también con la articulación con la autoevaluación institucional y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Es importante reconocer la integración de estos sistemas y modelos de gestión a través de la realización de estrategias de manera conjunta y la aplicación de herramientas de gestión que permiten dar cumplimiento de manera transversal a cada uno de los requerimientos, lineamientos y deberes de la Universidad con su compromiso de implementar y mantener dicho sistema.

Actualmente la Universidad dentro de funcionamiento de su sistema integrado de gestión aplica estrategias como lo son las auditorías internas, la medición y análisis de indicadores de gestión, los seguimientos a la eficacia de las acciones propuestas por los procesos y programas, revisiones eventuales, revisiones por la dirección de manera que se aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales, cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas enmarcadas en el cumplimiento legal y normativo aplicable a cada uno de los procesos y de la institución en general, etc. De ahí la importancia de poder articular cada uno de los requisitos y lineamientos de los sistemas y modelos implementados teniendo en cuenta de que se realiza un trabajo de manera conjunta y articulada en pro de evitar reprocesos y con el fin maximizar la eficacia y eficiencia de cada uno de los actores responsables. La alineación de estrategias y recursos encaminados al logro de los objetivos institucionales corresponde a una característica de la gestión integrada trabajando así en la institución de manera mancomunada.

A través de la matriz integrada en los sistemas y modelos de gestión se puede evidenciar la alineación y compatibilidad de los requisitos y también el trabajo unificado para lograr dar respuesta a los mismos.

El sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión para organizaciones educativas aparte de cumplir con los requisitos de la ISO para normas de gestión también están organizados en una estructura de alto nivel que se compone de una alineación de sus requisitos así como también tienen texto principal idéntico y asimismo usan unos términos comunes con el fin de contar con las definiciones principales aportando a la comprensión por parte de los usuarios.

Por otra parte, es importante mencionar que de acuerdo al diagnóstico se logra evidenciar que lo que se tiene actualmente en la institución con respecto al sistema de gestión de calidad aporta y da cumplimiento en gran medida en los requisitos del Ministerio de educación nacional alineado al acuerdo 02 del 2020 con respecto al proceso autoevaluación con fines de acreditación institucional y también de acuerdo a la ISO 21001 2019.

Tabla 7

Matriz de articulación

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	0	Introducción	0	Introducción	0	Introducción	0	Introducción	NA	NA	NA	NA
NA	NA	0.1	Generalidades	0.1	Generalidades	0.1	Antecedentes	0.1	Antecedentes	NA	NA	NA	NA
NA	NA	0.4	Principios para un SGOE	0.2	Principios de la gestión de la calidad	0.2	Objetivo de un sistema de gestión de la SST	0.2	Objetivo de un sistema de gestión ambiental	NA	NA	NA	NA
NA	NA	0.5	Enfoque basado en procesos	0.3	Enfoque basado en procesos	0.3	Factores de éxito	0.3	Factores de éxito	NA	NA	NA	NA
NA	NA	0.3	Relación entre este documento y otras normas internacionales	0.4	Relación con otras normas de sistema de gestión	0.4	Ciclo PHVA	0.4	Modelo PHVA	NA	NA	NA	NA
NA	NA	0.2	Pertinencia		NA	0.5	Contenido de este documento	0.5	Contenido de esta norma internacional	NA	NA	NA	NA
NA	NA	1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	NA	NA	NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	NA	NA	NA	NA
NA	NA	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	NA	NA	NA	NA
NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	3.1	Términos relacionados con organización y Liderazgo	NA	NA	NA	NA
NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	3.2	Términos relacionados con la planificación	NA	NA	NA	NA
NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	3.3	Términos relacionados con soporte y operación	NA	NA	NA	NA
NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	3.4	Términos relacionados con la evolución del desempeñ	NA	NA	NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
									o y la mejora				
1	Identidad institucional	4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
		4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto		Evaluación del Riesgo		
										Línea de Defensa 2 (Equipo de Trabajo)	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
10	Comunidad de profesores	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
11	Comunidad de estudiantes											Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
12	Comunidad de egresados										Evaluación del Riesgo		Participación ciudadana en la

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
													gestión pública
NA	NA	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3	Determinación del alcance del sistema de Gestión de la SST	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
											Evaluación del Riesgo	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
5	Estructura y procesos académicos	4.4	Sistema de Gestión para organizaciones educativas (SGOE)	4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	4.4	Sistema de Gestión de la SST	4.4	Sistema de Gestión ambiental	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
													Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	4.4.1	No tiene nombre propio	4.4.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	4.4.2	No tiene nombre propio	4.4.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
2	Gobierno institucional y transparencia	5	Liderazgo	5	Liderazgo	5	Liderazgo y participación de los trabajadores	5	Liderazgo	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
NA	NA	5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso		Evaluación del Riesgo		
NA	NA	5.1.1	Generalidades	5.1.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA			NA	NA
11	Comunidad de estudiantes	5.1.2	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	5.1.2	Enfoque al cliente	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
												Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación
NA	NA	5.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	5.2	Política	5.2	Política	5.2	Política de la SST	5.2			Ambiente de Control	Direccionamiento	Planeación institucional

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
									Política Ambiental		Evaluación del Riesgo	estratégico y planeación	
NA	NA	5.2.1	Desarrollo de la política	5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	NA	NA	NA	NA			NA	NA
10	Comunidad de profesores	5.2.2	Comunicación de la política	5.2.2	Comunicación con la política de la calidad	NA	NA	NA	NA			NA	NA
11	Comunidad de estudiantes					NA	NA	NA	NA			NA	NA
12	Comunidad de egresados					NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	5.3	Roles, Responsables y autoridades en la organización	5.3	Roles, Responsables y autoridades en la organización	5.3	Roles, Responsables y autoridades en la organización	5.3	Roles, Responsables y autoridades en la organización		Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
											Evaluación del Riesgo		
										Línea de Defensa 3	Actividades de Monitoria	Control interno	Control interno
NA	NA	NA	NA	NA	NA	5.4	Consulta y participación de los trabajadores	NA	NA			NA	NA
3	Desarrollo, gestión y	6	Planificación	6	Planificación	6	Planificación	6	Planificación			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015									
FACTOR	**NOMBRE**	**NUMERAL**	**NOMBRE**	**NUMERAL**	**NOMBRE**	**NUMERAL**	**NOMBRE**	**NUMERAL**	**NOMBRE**	**LINEA DE DEFENSA**	**COMPONENTES**	**DIMENSIÓN**	**POLÍTICA**
	sostenibilidad institucional												
NA	[redacted]	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control Evaluación del Riesgo	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
	[redacted]											[redacted]	
										Línea de Defensa 2	Actividad de Control		

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.1.2.2	Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.1.4	Planificación de acciones	6.1.4	Planificación de acciones			NA	NA
NA	NA	6.2	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
NA	NA	6.2.1	No tiene nombre propio	6.2.1	No tiene nombre propio	6.2.1	Objetivos del SST	6.2.1	Objetivos ambientales		Evaluación del Riesgo		
NA	NA	6.2.2	No tiene nombre propio	6.2.2	No tiene nombre propio	6.2.2	Planificación para lograr los objetivos de SST	6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales				
NA	NA	6.3	Planificación de los cambios	6.3	Planificación de los cambios	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
2	Gobierno institucional y transparencia	7	Apoyo	7	Apoyo	7	Apoyo	7	Apoyo			Direccionamiento estratégico y planeación	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3	Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional	7.1	Recursos	7.1	Recursos	7.1	Recursos	7.1	Recursos			Direccionamiento estratégico y planeación	Compras y contratación pública
												Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	7.1.1	Generalidades	7.1.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
											Evaluación del Riesgo		
10	Comunidad de profesores	7.1.2	Personas	7.1.2	Personas	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lider	Ambiente de Control	Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano
NA	NA	7.1.2.1	No tiene nombre propio										

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
										es de Proceso)			
NA	NA	7.1.2.2	No tiene nombre propio							Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
3	Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional	7.1.3	Infraestructura	7.1.3	Infraestructura	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	7.1.3.1	No tiene nombre propio			NA	NA	NA	NA				
NA	NA	7.1.3.2	No tiene nombre propio			NA	NA	NA	NA				Gobierno Digital
NA	NA	7.1.3.3	No tiene nombre propio			NA	NA	NA	NA				
9	Bienestar institucional	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos educativos	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	NA	NA	NA	NA			Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano
NA	NA	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
										Proceso)	Evaluación del Riesgo	Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
NA	NA	7.1.5.1	Generalidades	7.1.5.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	7.1.6	Conocimientos de la organización	7.1.6	Conocimientos de la organización	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano
												Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación
NA	NA	7.1.6.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	7.1.6.2	Recursos de aprendizaje	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
10	Comunidad de profesores	7.2	Competencia	7.2	Competencia	7.2	Competencia	7.2	Competencia	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano Integridad
NA	NA	7.2.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	7.2.2	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
10	Comunidad de profesores	7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia			Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano Integridad
										Línea de Defen	Información y Comunicación	Información y Comunicación	Gestión documental

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
3	Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional	7.4	Comunicación	7.4	Comunicación	7.4	Comunicación	7.4	Comunicación	sa 2 y 3		Información y comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
												Gestión con valores para resultados	Seguridad Digital
													Gobierno Digital
													Racionalización de trámites
											Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
NA	NA	7.4.1	Generalidades	NA	NA	7.4.1	Generalidades	7.4.1	Generalidades			NA	NA
NA	NA	7.4.2	Propósitos de la	NA	NA	7.4.2	Comunicación interna	7.4.2	Comunicación interna			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
			comunicación	NA	NA	7.4.3	Comunicación externa	7.4.3	Comunicación externa			NA	NA
NA	NA	7.4.3	Acuerdos de comunicación	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	7.5	Información Documentada	7.5	Información Documentada	7.5	Información Documentada	7.5	Información Documentada		Información y comunicación	Información y comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
											Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Racionalización de trámites
													Servicio al ciudadano
													Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
											Información y	Información y	Gestión documental

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
											comunicación	Comunicación	
											Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Gobierno Digital
													Seguridad Digital
		7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades			NA	NA
		7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización			NA	NA
		7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada			Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación
		7.5.3.1	No tiene nombre propio	7.5.3.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
		7.5.3.2	No tiene nombre propio	7.5.3.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
5	Estructura y procesos académicos	8	Operación	8	Operación	8	Operación	8	Operación	Línea de Defensa 1	Ambiente de Control	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
										(Lideres de Proceso)			simplificación de procesos
6	Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación	8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional			Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
8	Visibilidad nacional e internacional										Evaluación del Riesgo	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.1	Generalidades	NA	NA	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.3	Gestión del cambio	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.4	Compras	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.4.1	Generalidades	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.4.2	Contratistas	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.1.4.3	Contratación externa	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.1.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso	Evaluación del Riesgo	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
NA	NA	8.1.2	Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	NA	NA	NA	NA	NA	NA				
NA	NA	8.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	NA	NA	NA	NA	NA	NA				
NA	NA	8.2	Requisitos para los productos y servicios educativos	8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante	8.2	Preparación y respuesta ante	Línea de Defensa 1 (Lider	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
							emergencias		emergencias	es de Proceso)	Evaluación del Riesgo	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
										Línea de Defensa 2	Actividad de Control		Participación ciudadana en la gestión pública
												Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
													Racionalización de trámites
6	Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación al entorno	8.2.1	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	NA	NA	NA	NA	NA	NA				Defensa jurídica

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
8	Visibilidad nacional e internacional			NA	NA	NA	NA	NA	NA				
NA	NA	8.2.2	Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	8.2.1	Comunicación con el cliente	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
NA	NA	NA	NA	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Racionalización de trámites
NA	NA	NA	NA	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Racionalización de trámites
NA	NA	NA	NA	8.2.3.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	8.2.3.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	8.2.3	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Racionalización de trámites
NA	NA	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Direccionamiento estratégico y planeación
											Evaluación del Riesgo	Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	8.3.1	Generalidades	8.3.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	NA	NA
NA	NA	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.4	Controles del diseño	8.3.4	Controles del diseño	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
			y desarrollo		y desarrollo								
NA	NA	8.3.4.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.4.2	Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.4.3	Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.4.4	Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.3.6	Cambios del diseño	8.3.6	Cambios del diseño	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
			y desarrollo		y desarrollo								
NA	NA	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	NA	NA	NA	NA	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Direccionamiento estratégico y planeación	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
											Evaluación del Riesgo		Compras y contratación pública
										Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Gobierno Digital
													Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	8.4.1	Generalidades	8.4.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.4.2	Tipo y alcance del control	8.4.2	Tipo de alcance del control	NA	NA	NA	NA			Direccionamiento estratégico y planeación	Compras y contratación pública
NA	NA	8.4.3	Información para los proveedores externos	8.4.3	Información para los proveedores externos	NA	NA	NA	NA				

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
4	Mejoramiento continuo y autorregulación	8.5	Producción y provisión del servicio educativo	8.5	Producción y provisión del servicio	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Seguridad Digital
NA	NA	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.1.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
11	Comunidad de estudiantes	8.5.1.2	Admisión de estudiantes	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.1.3	Provisión de productos y servicios educativos	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.1.4	Evaluación sumativa	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.1.5	Reconocimiento del aprendizaje evaluado	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	8.5.1.6	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.2	Identificación y trazabilidad	8.5.2	Identificación y trazabilidad	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.3	Propiedad perteneciente a las partes interesadas	8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.4	Preservación	8.5.4	Preservación	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	NA	NA	8.5.5	Actividades posteriores	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
					a la entrega								
NA	NA	8.5.6	Control de los cambios en los productos y servicios educativos	8.5.6	Control de los cambios	NA	NA	NA	NA			NA	NA
12	Comunidad de egresados	8.6	Liberación de la producción y servicios educativos	8.6	Liberación de la producción y servicios	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	8.7	Control de las salidas educativas no conformes	8.7	Control de las salidas no conformes	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
NA	NA	8.7.1	No tiene nombre propio	8.7.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	8.7.2	No tiene nombre propio	8.7.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	8.7.3	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
4	Mejoramiento continuo y autorregulación	9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación del desempeño			Información y Comunicación	Gestión de la información estadística
7	Impacto social												
NA	NA	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
NA	NA	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades			Gestión con valores para resultados	Participación ciudadana en la gestión pública
												Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
										Línea de Defensa 1 (Lideres de	Evaluación del Riesgo	Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
										Proceso)			
										Línea de Defensa 3	Actividades de Monitoreo	Control interno	Control interno
NA	NA	9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	9.1.2	Satisfacción del cliente	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
													Participación ciudadana en la gestión pública
												Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
NA	NA	9.1.2.1	Seguimiento a la satisfacción	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.1.2.2	Tratamiento de las quejas y apelaciones	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.1.4	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.1.4.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.1.4.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.1.5	Análisis y evaluación	9.1.3	Análisis y evaluación	NA	NA	NA	NA			Gestión con valores para resultados	Seguridad Digital
						NA	NA	NA	NA			Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
NA	NA	9.2	Auditoría Interna	9.2	Auditoría Interna	9.2	Auditoría Interna	9.2	Auditoría interna	Línea de Defensa 3	Actividades de Monitoreo	Control interno	Control interno
NA	NA	9.2.1	No tiene nombre propio	9.2.1	No tiene nombre propio	9.2.1	Generalidades	9.2.1	Generalidades			NA	NA
NA	NA	9.2.2	No tiene nombre propio	9.2.2	No tiene nombre propio	9.2.2	Programa de auditoria	9.2.2	Programa de auditoría interna			NA	NA
NA	NA	9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	Línea de Defensa 1 (Lideres de Proceso)	Ambiente de Control	Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
NA	NA	9.3.1	Generalidades	9.3.1	Generalidades	NA	NA	NA	NA		Evaluación del Riesgo	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional
NA	NA	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	NA	NA	NA	NA			NA	NA
NA	NA	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	NA	NA	NA	NA			NA	NA

MODELO ACREDITACIÓN ALTA CALIDAD		NTC ISO 21001:2019		NTC ISO 9001:2015		NTC ISO 45001:2018		NTC ISO 14001:2015		MECI		MIPG	
FACTOR	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	NUMERAL	NOMBRE	LINEA DE DEFENSA	COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA
4	Mejoramiento continuo y autorregulación	10	Mejora	10	Mejora	10	No tiene una definición	10	Mejora	Línea de Defensa 2	Actividad de Control	Gestión con valores para resultados	Seguridad Digital
NA	NA	NA	NA	10.1	Generalidades	10.1	Generalidades	10.1	Generalidades			Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
NA	NA	10.1	No conformidad y acciones correctivas	10.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	Incidentes, No conformidades y acciones correctivas	10.2	No conformidad y acción correctiva				
NA	NA	10.1.1	No tiene nombre propio	10.2.1	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA				
NA	NA	10.1.2	No tiene nombre propio	10.2.2	No tiene nombre propio	NA	NA	NA	NA				
NA	NA	10.2	Mejora continua	10.3	Mejora continua	10.3	Mejora continua	10.3	Mejora continua			Gestión con valores para resultados	Mejora normativa
NA	NA	10.3	Oportunidades de mejora	NA	NA	NA	NA	NA	NA				

4.3 Propuesta de un modelo de implementación de los elementos requeridos por la NTC ISO 21001 que facilite la articulación con el Sistema Integrado de Gestión de la UFPSO.

A partir de la revisión de documentos y el desarrollo de los objetivos uno y dos, se identificaron las características que actualmente tiene la Universidad y productos implementados que dan respuesta a los requisitos de la NTC ISO 21001. Es así que con la información ya analizada y consolidada se logra un punto de partida para poder definir a partir de qué estrategias se pueden abordar cada uno de los requisitos específicos y faltantes que aporten a una correcta implementación de la norma en mención.

A continuación se detallan dos de las actividades realizadas que dan cumplimiento al objetivo número tres y que consiste, primero, en la identificación de estrategias que contribuyen al cumplimiento de las actividades faltantes y también a la propuesta de un plan de trabajo en el cual se plasme la planificación y organización de actividades, tiempos, y responsables y permita a la alta dirección asignar roles, responsabilidades y recursos en pro de una futura certificación en ISO 21001 alineado al modelo del acuerdo 02 de 2020, aportando así a la acreditación institucional

4.3.1 Establecimiento de las estrategias correspondientes que permitan el cumplimiento total de los requisitos

En el en la tabla 7 de este proyecto de investigación se realiza la identificación de los productos existentes y faltantes con el fin de verificar que daría cumplimiento a los

numerales de la ISO 21001. A continuación, se realiza un análisis de los faltantes agrupándolos de acuerdo a su naturaleza en caso de que haya lugar y se definen sus respectivas estrategias con el fin de poder diseñar el plan de trabajo para la implementación de las mismas.

Para el requisito 4, que es contexto de la organización es importante primero que todo aplicar la enmienda publicada en febrero de 2024 en la cual se debe hacer una identificación de las cuestiones en relación al cambio climático y así mismo, dentro de este requisito es importante diseñar una herramienta que permita de manera consciente la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de acuerdo a la realidad del contexto institucional.

Para el requisito 5 se debe hacer una revisión y posible actualización de la política teniendo en cuenta los compromisos que exige el numeral, implementando también los principios y materias de responsabilidad social en la institución, esto teniendo en cuenta el rol de este tema dentro de la norma 21001.

La revisión de todo el requisito 5 implica también la definición de lineamientos claros en cuanto a la asignación de recursos para garantizar el servicio educativo a estudiantes con necesidades especiales y políticas que contribuyan a dicho cumplimiento.

Para el requisito 6 se debe plantear o realizar una estrategia de actualización del pensamiento basado en riesgos identificando los propios de la prestación del servicio para estudiantes con necesidades especiales. Asimismo, incluir la actualización de los objetivos

de gestión en caso de una posible actualización de la política y la actualización de la planificación de los cambios estableciendo lineamientos de los que apliquen a los proveedores.

Para el requisito 7, se deben establecer estrategias de asignación de recursos que den cumplimiento de las políticas del servicio educativo para estudiantes con necesidades especiales, asimismo, la actualización de documentos y herramientas propias de la Universidad que establecen el direccionamiento estratégico. Es importante también la actualización de los requisitos de competencia de los docentes y administrativos con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de los estudiantes, así como la implementación y actualización de los sistemas y medios de comunicación existentes en la Universidad.

En el requisito 8 tratándose de todo el diseño y desarrollo del sistema de gestión para organizaciones educativas y conteniendo en el los numerales específicos para la planificación, identificación de requisitos y controles en cuanto a la prestación del servicio educativo haciendo énfasis en los requisitos para estudiantes con necesidades especiales es importante desde la alta dirección definir lineamientos claros que aporten al cumplimiento de dichos requisitos enmarcados dentro de la reglamentación del Ministerio de Educación Nacional, brindando así un servicio pertinente y con calidad.

Es importante también mencionar que en la institución se deben implementar estrategias de actualización de la normatividad aplicable teniendo en cuenta la descrita en el numeral 4.2.1 de este documento con respecto al marco de la educación inclusiva, apoyo pedagógico para la atención con discapacidad y capacidad excepcionales, entre otras.

Para la evaluación del desempeño que corresponde al numeral 9 de la norma se debe hacer una actualización del proceso de auditorías internas de la Universidad con énfasis en el cumplimiento de las de los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales. Así mismo, se deben tener en cuenta las recomendaciones dadas por la norma en el anexo E., Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas, a través del cual se recomiendan algunos indicadores que se pueden llegar a implementar en la institución como, por ejemplo: Grado del logro de los resultados de aprendizaje, publicación e investigación del personal, tasa de deserción, tasas de asistencia y/o participación de los estudiantes, entre otros.

Para el último requisito de la norma correspondiente numeral 10 que es Mejora, actualmente en la institución se llevan a cabo estrategias y se cuentan con lineamientos claros para la identificación de hallazgos en cuanto a no conformidades, oportunidades de mejora y alineación de acciones que subsanen dichos hallazgos. Así mismo, se realizan seguimientos a las acciones definidas por las diferentes fuentes identificadas en la Universidad con una periodicidad ya establecida en la cual se determina un porcentaje de eficacia para dichas acciones. Hasta que dichas acciones no cumplan con un 100% de eficacia los hallazgos no se cerrarán y el sistema integrado de gestión seguirá realizando los respectivos seguimientos hasta que se evidencie el cumplimiento de las mismas.

Es importante mencionar que para la correcta implementación de las estrategias y cada una de las actividades alineadas a las mismas que dé cumplimiento a los requisitos y productos faltantes de la norma, desde la alta dirección se debe establecer un compromiso inicial para la implementación del SGOE lo cual ya tuvo un primer acercamiento con una

capacitación realizada por parte de Icontec en el año 2019 pero que no avanzó en los últimos años. Por otra parte, en el mes de abril del año 2024 se realizó auditoría externa por parte de ICONTEC en la cual el auditor propone dentro del informe auditorías una oportunidad de mejora relacionada con la implementación de la norma y una posible certificación teniendo en cuenta que desde el año 2011 ya la Universidad se encuentra certificada en la norma ISO 9001 y de acuerdo, a la naturaleza de la organización que es la prestación del servicio educativo se propone a la Universidad que en espacios como la revisión por la dirección y en el comité institucional de gestión y desempeño se inicien con las posibles actividades o socialización de los puntos de partidas para poder abordar dicha implementación y en el que todos los líderes del proceso estén comunicados y sensibilizados al respecto.

Como una gran estrategia inicial de todo el proceso en búsqueda de la implementación de la norma se propone la capacitación a los líderes del proceso y profesionales de apoyo en los lineamientos claros y principales de la NTC ISO 21001 con el fin de que la institución conozca de qué se trata y se dé respuesta a las solicitudes que realice el sistema integrado de gestión aportando así al camino de la certificación de la norma.

Por última, también como estrategia se requiere la asignación de recursos ya sea para iniciar con los procesos de capacitación y sensibilización sino también para la inclusión de políticas y lineamientos que den respuesta a las necesidades especiales de educación enfocados no sólo a la infraestructura física y a los requerimientos que ésta debe

contener sino también a los procesos curriculares y de aprendizaje que se deben implementar y actualizar con el fin de dar respuesta a dichas necesidades.

4.3.2 Diseño de un plan de trabajo que aporte una ruta de acción en la implementación del sistema de gestión para organizaciones educativas

A partir del conocimiento que se adquirió en la revisión de los documentos y espacios de la Universidad y de la norma, se logró proyectar un plan de trabajo en el cual se plasmarán las actividades más relevantes que se tienen de manera incompleta o no se tienen implementadas y que den respuesta al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión para organizaciones educativas.

En el plan de trabajo se pueden identificar cada una de las actividades relacionadas a los objetivos de la norma junto con el proceso responsable de ejecutar dicha actividad y un tiempo estimado de duración en la implementación o realización de la actividad. Teniendo en cuenta que este proyecto aporta a la implementación de acciones relacionadas con la oportunidad de mejora detectada en auditoría externa, se logró socializar con la alta dirección la iniciativa de contemplar la posibilidad de empezar con estrategias iniciales en búsqueda de la implementación del SGOE.

Las acciones identificadas están incluidas a continuación en el plan de trabajo:

Tabla 8
Plan de trabajo Implementación ISO 21001

Requisito asociado	Actividad	Proceso responsable	Tiempo de implementación
4.1	Actualización del contexto estratégico con la inclusión de la enmienda cambio climático	Dirección y Planeación Sistema Integrado de Gestión	3 semanas
4.2 7.1	Definición de herramientas que permitan identificar, conocer y evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la actualización de la matriz de partes interesadas de la institución	Dirección y Planeación Sistema Integrado de Gestión Secretaría General	4 semanas
5.1	Identificar, implementar y socializar estrategias enmarcadas en la aplicación de los principios de responsabilidad social dentro de la Universidad	Dirección y Planeación Gestión Académica	12 semanas
5.1	Articulación de los requisitos de la ISO 21001 con cada uno de los procesos junto con su aplicación.	Sistema Integrado de Gestión	1 semana
5.1	Alinear los requerimientos y revisar la necesidad de creación de un plan estratégico que incluya las necesidades y expectativas de las partes interesadas, principios de la Responsabilidad social y el reconocimiento de los requisitos de los estudiantes	Sistema Integrado de Gestión Gestión Académica	4 semanas
5.1	Definir de manera clara los lineamientos en cuanto a la asignación de recursos y las estrategias para garantizar el servicio educativo a estudiantes con necesidades especiales	Dirección y Planeación Gestión Académica	2 semanas
5.1 8.1	Documentar de manera clara los servicios, estrategias y lineamientos de entornos de aprendizaje accesible, de acuerdo a las necesidades de educación especial	Dirección y Planeación Gestión Académica	6 semanas
5.1 5.2	Actualizar la política con aspectos precisos y claros de las necesidades de educación especial para estudiantes que lo requiera, incluyendo también en la misma un compromiso para gestionar la propiedad intelectual y tener en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes	Sistema Integrado de Gestión Dirección y Planeación	4 semanas
5.2 7.4	Analizar el anexo D de la norma sobre matrices de comunicación con el fin de alinear y realizar los ajustes necesarios	Gestión de comunicaciones	2 semanas
5.3	Se debe actualizar el acto administrativo y los documentos con las responsabilidades y autoridades frente a todos los ítems del numeral.	Dirección y Planeación Secretaría General	3 semanas

Requisito asociado	Actividad	Proceso responsable	Tiempo de implementación
6.1	Reforzar la identificación de manera voluntaria de los riesgos de proceso con el fin de que se haga un efectivo seguimiento a los mismos.	Dirección y Planeación	6 semanas
6.1	Identificación de riesgos específicos para el servicio de educación a estudiantes con necesidades especiales	Dirección y Planeación Todos los procesos	12 semanas
6.2	Interiorizar de mejor manera y desde el liderazgo del proceso de Dirección y Planeación la consiente alineación de las actividades de los planes de acción, con los objetivos de gestión, teniendo en cuenta los ejes y líneas del DPI 2020-2030	Dirección y Planeación Sistema Integrado de Gestión	8 semanas
6.3	Establecer lineamientos para asegurar que los proveedores tienen la disponibilidad de implementar los cambios pertinentes y necesarios	Gestión Administrativa y Financiera	3 semanas
7.1	Implementar mejores mecanismos de evaluación de competencias y aprendizaje a partir de las estrategias de capacitación	Gestión Humana	20 semanas
7.1	Establecer de manera clara las actividades, beneficiarios y beneficios de proyectos de extensión.	Extensión Gestión Académica	2 semanas
7.1 7.2 5.3	Actualización del manual de funciones	Gestión Humana Dirección y Planeación	24 semanas
7.1 7.2 5.3	Actualización estructura orgánica	Gestión Humana Dirección y Planeación	24 semanas
7.1	Mejorar las condiciones de actualización de acuerdo a las tendencias de los espacios de aprendizaje como laboratorios, salas de cómputo.	Gestión Académica Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología	48 semanas
7.1	Cumplimiento de las disposiciones legales en cuanto a la suficiencia de puestos de trabajo con las condiciones requeridas, controles de medición de temperaturas y factores físicos en algunos espacios como oficina de archivo	Gestión Humana Dirección y Planeación	16 semanas
7.1 9.1	Sistematización de las herramientas de información de seguimiento y medición, consolidando así la estadística transversal de la institucional	Dirección y Planeación Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología	32 semanas

Requisito asociado	Actividad	Proceso responsable	Tiempo de implementación
		Sistema Integrado de Gestión	
7.1	Aseguramiento de la retroalimentación de capacitaciones recibidas dentro de los equipos de trabajo	Gestión Humana	32 semanas
7.2	Identificar formación con respecto a necesidades especiales de educación	Gestión Humana Gestión Académica	5 semanas
7.2	Implementar y documentar estrategias en cuanto a los recursos y requisitos de los educadores para prestar el servicio teniendo en cuenta las necesidades especiales de educación	Gestión Académica Dirección y Planeación	6 semanas
7.3	Reforzar y promover la interiorización de la alineación de las funciones con el cumplimiento de los resultaos del sistema de gestión.	Sistema Integrado de Gestión	10 semanas
7.3	Socialización sobre SGOE	Sistema Integrado de Gestión	6 semanas
7.4	Actualizar, socializar e interiorizar las matrices del proceso de Gestión de comunicaciones, así como las políticas de tratamiento de datos y de seguridad de la información.	Gestión de Comunicaciones Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología	7 semanas
7.5	Creación de estrategias para el acceso de la información documentada teniendo en cuenta las personas con necesidades especiales	Sistema Integrado de Gestión Secretaría General	12 semanas
7.5	Actualización de las tablas de retención documental.	Secretaría General	40 semanas
7.5	Mejorar la identificación de documentos de origen externo	Secretaría General Sistema Integrado de Gestión	8 semanas
7.5	Actualización de herramientas de gestión y documentos de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 21001	Sistema Integrado de Gestión	8 semanas
8.2	Analizar y documentar las necesidades que implica una evaluación integral de las habilidades de aprendizaje de los estudiantes y dentro de ellas se pueden incluir los conocimiento y habilidad previos con los que llegan, estrategias de aprendizaje preferidas, necesidades sociales y emocionales y ritmos biológicos de aprendizaje	Gestión Académica	20 semanas
8.2	Especificar de manera más clara la información contenida en los literales del numeral con el fin de proporcionar una información a los estudiantes antes de la	Admisiones, Registro y Control Gestión Académica	7 semanas

Requisito asociado	Actividad	Proceso responsable	Tiempo de implementación
	aceptación del servicio educativo (Requisito 8.2.2)		
8.3	Aplicación las herramientas diseñadas para la validación y verificación de manera sistemática.	Gestión Académica	32 semanas
8.3	Documentar y validar el sistema de clasificación	Gestión Académica	40 semanas
8.3	Actualizar la normatividad aplicable en las herramientas y espacios dispuestos para tal fin	Gestión Académica Secretaría General	40 semanas
8.4	Implementar mecanismos más eficaces para la evaluación de proveedores.	Gestión Administrativa y Financiera	16 semanas
8.4	Políticas claras para seguimiento a los procesos contratados externamente	Gestión Administrativa y Financiera	16 semanas
8.4	Establecer las actividades de verificación o validación que la organización, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Gestión Administrativa y Financiera	16 semanas
8.5	Documentar los procesos específicos y criterios para evaluación estudiantil. Tiempos de conservación de la información documentada y el periodo del mismo, así como también los motivos de decisiones sobre calificaciones	Gestión Académica Secretaría General	4 semanas
8.5	Definir lineamientos en caso de que se pierda, se deteriore o se haga uso inadecuado de la propiedad de las partes de interesadas	Gestión Académica Sistemas de Información, Telecomunicaciones y Tecnología	4 semanas
8.6	Definir y aplicar controles en la liberación de portafolios, así como la actualización de la información de los programas en todos los medios impresos y web	Gestión Académica Gestión de Comunicaciones	8 semanas
8.7	Establecer actividades para proporcionar mayor apropiación por parte de los procesos en la identificación y revisión de las actividades de control para evitar la materialización de las SNC	Sistema Integrado de Gestión Todos los procesos	6 semanas
9.1	Definir un mecanismo para centralizar la calificación del servicio de los demás procesos	Sistema Integrado de Gestión Secretaría General	16 semanas
9.1	Aplicar controles a las estrategias definidas por los procesos para mejorar la satisfacción de los clientes	Sistema Integrado de Gestión Secretaría General	16 semanas
9.1	Brindar mayor acompañamiento a egresados y recopilación de información para el mejoramiento de la pertinencia de los programas.	Bienestar Universitario	36 semanas

Requisito asociado	Actividad	Proceso responsable	Tiempo de implementación
9.1	Mejorar la toma de acciones con respecto a la retroalimentación de las partes interesadas	Sistema Integrado de Gestión Secretaría General	10 semanas
9.1	Revisión, actualización y creación de indicadores que den respuesta a los requerimientos y sugerencias de la norma	Sistema Integrado de Gestión	10 semanas
9.2	Fortalecer las competencias del equipo auditor con el fin de actualizar el equipo auditor en conocimientos de la ISO 21001	Control Interno Sistema Integrado de Gestión	6 semanas
9.2	Fortalecer el análisis de causas por parte de los procesos y de los auditores	Sistema Integrado de Gestión	8 semanas
9.2	Realizar más control al cumplimiento del programa de auditorías y sensibilizar al personal de la importancia del mismo	Control Interno	12 semanas
9.3	Incluir dentro de las entradas RXD la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.	Sistema Integrado de Gestión	4 semanas
9.3	Fortalecer la asignación de recursos cuando sea requerido en las revisiones	Dirección y Planeación	8 semanas
10.1	Mayor conciencia para la identificación de acciones correctivas y de mejora por parte del proceso asegurando la eficacia de las mismas.	Sistema Integrado de Gestión Todos los procesos	10 semanas

4.3.3 Modelo de gestión integrado de calidad bajo la NTC ISO 21001 en la UFPSO.

La creciente necesidad de mejorar la calidad educativa en las instituciones de educación superior ha impulsado la adopción de sistemas de gestión de calidad alineados con normativas internacionales. La NTC ISO 21001:2019, específicamente diseñada para organizaciones educativas, ofrece un marco que garantiza una mayor alineación entre los objetivos institucionales y las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas. En este contexto, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPSO), con su compromiso de garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, ha diseñado un

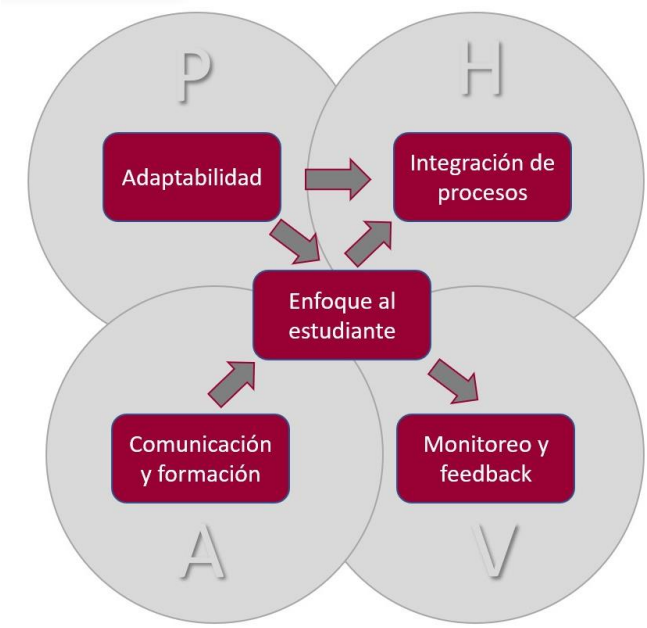
modelo integrado que facilita la implementación de esta normativa dentro de su Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Este modelo responde a los principales retos que enfrenta la universidad en términos de mejorar sus procesos académicos y administrativos, alineándose con los principios de calidad educativa establecidos por la NTC ISO 21001. El diseño del modelo se basa en cinco pilares clave:

1. **Adaptabilidad y flexibilidad:** Asegura que el modelo sea ajustable a las particularidades de la UFPSO, permitiendo una implementación progresiva según los recursos y capacidades disponibles.
2. **Integración transversal de procesos**: Garantiza que los procesos educativos y administrativos estén alineados con los requisitos de la norma, favoreciendo la cohesión entre áreas y evitando redundancias.
3. **Plan de comunicación y formación:** Desarrolla estrategias para capacitar y comunicar a todo el personal involucrado sobre los cambios y la implementación del nuevo sistema de gestión.
4. **Monitoreo y retroalimentación**: Establece mecanismos de control y evaluación continua para garantizar la mejora y ajuste del modelo en función de los resultados obtenidos.
5. **Enfoque centrado en los estudiantes:** Pone al estudiante en el centro del proceso, asegurando que el modelo mejore su experiencia educativa, particularmente para aquellos con necesidades especiales.

Con este enfoque, el modelo no solo busca cumplir con los requisitos normativos, sino también promover una cultura organizacional de mejora continua que fortalezca la posición de la UFPSO como referente de calidad en la educación superior en la región. A continuación, se presentan los componentes y conexiones del modelo, que guiarán su implementación en los próximos años.

Figura 10
Modelo de Implementación ISO 21001



Análisis del modelo de implementación de la NTC ISO 21001

El gráfico presenta un modelo visual que detalla los componentes clave necesarios para la implementación eficaz de la NTC ISO 21001 en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPSO). Este modelo está diseñado para garantizar una adopción integral de los principios de calidad educativa, alineados con las normativas

internacionales. A continuación, se presenta un análisis de cada componente y su interrelación dentro del modelo:

1. Adaptabilidad

Este componente resalta la importancia de que el modelo sea flexible y ajustable a las circunstancias particulares de la universidad. La adaptabilidad permite que los procesos educativos y administrativos evolucionen de acuerdo con las necesidades y recursos actuales, facilitando una implementación progresiva. Este enfoque asegura que la universidad pueda incorporar la norma de manera sostenible.

2. Integración de Procesos

La integración de los procesos es crucial para que las operaciones académicas y administrativas de la universidad trabajen en sinergia. Este componente asegura que los requisitos de la NTC ISO 21001 se alineen con los procesos existentes, evitando redundancias y mejorando la eficiencia operativa. Al integrar los procesos transversales, se optimizan los recursos y se garantiza que todas las áreas de la universidad trabajen bajo una misma estrategia de calidad.

3. Comunicación y Formación

La comunicación interna y la formación del personal son fundamentales para la implementación exitosa de la norma. Este componente asegura que todos los involucrados

comprendan los cambios y la importancia de los nuevos procesos. La formación periódica y la comunicación clara son claves para lograr que el personal adopte de manera efectiva las prácticas necesarias, fomentando una cultura de calidad y mejora continua en toda la universidad.

4. Monitoreo y Feedback

El monitoreo constante y el uso de la retroalimentación son esenciales para ajustar el modelo conforme a los resultados observados. Este componente establece mecanismos para evaluar el impacto de la implementación, identificando áreas de mejora. La retroalimentación permite hacer correcciones y optimizar el modelo en tiempo real, asegurando que los objetivos de calidad se cumplan de manera consistente.

5. Enfoque en Estudiantes

El corazón del modelo es el enfoque en los estudiantes. Este componente garantiza que todos los esfuerzos del sistema de gestión de calidad se orienten a mejorar la experiencia educativa de los estudiantes, incluyendo a aquellos con necesidades especiales. El éxito del modelo se mide en gran parte por la capacidad de la universidad para ofrecer un aprendizaje inclusivo, equitativo y adaptado a las necesidades de su población estudiantil.

Interrelaciones entre los Componentes

Las flechas dentro del gráfico indican la interrelación dinámica entre cada uno de los componentes del modelo. Estas conexiones reflejan cómo cada elemento influye en los demás:

- **Adaptabilidad e Integración de Procesos** están directamente conectados, ya que la flexibilidad en la implementación depende de una integración eficaz entre las áreas operativas de la universidad.
- **Comunicación y Formación** es clave para apoyar tanto la adaptabilidad como la integración, proporcionando las herramientas necesarias para que el personal adopte el cambio, el cual se hace teniendo en cuenta el cumplimiento de las necesidades y expectativas del estudiante.
- **Monitoreo y Feedback** actúa como el regulador de todo el sistema, proporcionando información crucial para ajustar los procesos, mejorar la formación y mantener la adaptabilidad. A partir de este componente se logra revisar el estado del sistema con el fin de realizar las mejoras correspondientes.
- Finalmente, todo converge en el **Enfoque en Estudiantes**, asegurando que el propósito final del modelo, que es mejorar la calidad educativa y la experiencia del estudiante, se cumpla.
-

Este modelo visual proporciona una comprensión clara y concisa de los componentes esenciales para la implementación de la NTC ISO 21001 en la UFPSO. Las interrelaciones entre los elementos aseguran que se mantenga un enfoque holístico, donde cada área se retroalimenta, fomentando una cultura organizacional centrada en la calidad y el bienestar de los estudiantes. Este enfoque integrador permitirá a la universidad avanzar en su misión de alcanzar la excelencia educativa.

5. Discusión de los resultados

La implementación de la NTC ISO 21001 en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPSO) refleja tanto avances como oportunidades de mejora, similares a los resultados encontrados en otras instituciones que han adoptado este sistema de gestión de calidad. A continuación, se contrastan los hallazgos de los tres objetivos específicos con los resultados de investigaciones previas.

El diagnóstico realizado en la UFPSO mostró fortalezas en términos de infraestructura y procesos administrativos, aunque reveló áreas críticas, como la atención a estudiantes con necesidades especiales. Este resultado es consistente con estudios previos realizados, como el de (Quiñones, 2024) en su artículo de investigación quien señala sobre la urgencia e importancia de que las instituciones educativas junto con un sistema pedagógico deben hacer frente a los retos sociales actuales como lo es la inclusión en la educación, y también el uso de las TICS en la misma. Al igual que en la UFPSO, estos estudios reportaron que los sistemas de gestión existentes, como la ISO 9001, proporcionan una base sólida, pero la adaptación a un enfoque centrado en la educación presenta desafíos específicos.

Un estudio de (López Osorio, 2020) también destaca que una de las principales brechas en la implementación de la norma en las instituciones educativas radica en la inclusión de grupos vulnerables, como los estudiantes con necesidades especiales. Los

resultados de dicho estudio también sugieren la implementación de estrategias para identificar primero que todo las necesidades especiales de educación y el seguimiento a realizar a las mismas, corroborando así los hallazgos en la UFPSO, donde dichas necesidades no están identificadas, las cuales se deben abordar de manera coherente con la legislación vigente y las capacidades de la institución.

En cuanto a la integración de la NTC ISO 21001 con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), los resultados mostraron que la UFPSO tiene una gran compatibilidad entre ambos sistemas, pero requiere mejoras en la articulación de procesos administrativos y académicos. Este hallazgo es coherente con el estudio de (Pineda Molina, Acuña Daza, & Holguín, 2021), quienes en su propuesta de integración de los requisitos del CNA con los de la ISO 21001, concluyen que, aunque la articulación entre ellas encamina a las instituciones a la mejora continua, también depende del análisis y liderazgo para implementar dichos requisitos. También es importante mencionar a (Terán, 2022) quien en su investigación y su alineación con otros sistemas de gestión recalca la importancia de tener una norma como base en su aplicación y también el papel que juega la estructura de alto nivel para la armonización de requisitos.

(Hernández Velandia, Marín García, Polanía Correa, & Camacho Camacho, 2021), sugieren que una de las principales áreas de mejora para la integración efectiva de la NTC ISO 21001 es el establecimiento de mecanismos sólidos de gestión de partes interesadas, especialmente en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, aumentado los espacios y propiciándolos para cumplir con las necesidades y expectativas de los mismos. Los resultados en la UFPSO reflejan esta necesidad, ya que la universidad carece de un sistema

robusto para medir y gestionar de manera continua la satisfacción de los estudiantes y otros interesados.

El modelo propuesto en la UFPSO se basa en cinco pilares clave que incluyen adaptabilidad, integración de procesos, comunicación y formación, monitoreo y retroalimentación, y enfoque en los estudiantes. Esta estructura refleja las recomendaciones de otros estudios que han analizado la implementación de la NTC ISO 21001 en contextos educativos. Por ejemplo, (Serrano, 2022) destaca que un enfoque flexible y adaptable es crucial para asegurar la sostenibilidad de los sistemas de gestión de calidad en las universidades, lo cual se ve reflejado también gracias a la estructura de alto nivel.

Los resultados obtenidos en la UFPSO, que subrayan la importancia de la comunicación y formación del personal, coinciden con lo señalado por (Durón de Luna, Aguirre Téllez, & Estrada Navarrete, 2019), en su estudio, estos autores concluyeron que una formación adecuada permite que todo el personal comprenda los objetivos de la norma y adopte los cambios necesarios de manera más eficiente, lo que se confirma en los hallazgos de la UFPSO.

En cuanto al componente de monitoreo y retroalimentación, los resultados en la UFPSO señalaron la necesidad de mejorar los mecanismos de evaluación continua. Esto se alinea con el estudio de (Hernández Velandia, Marín García, Polanía Correa, & Camacho Camacho, 2021), quienes identificaron que uno de los principales desafíos en la implementación de la NTC ISO 21001 es la falta de mecanismos formales y estructurados para la retroalimentación de los estudiantes y la medición del impacto de los procesos

educativos. Así mismo, estos autores recalcan la importancia de establecer mecanismos de autoevaluación con el fin de promover el cambio en base a los resultados arrojados de sus procesos de revisión.

Finalmente, el enfoque en los estudiantes fue identificado como el pilar central del modelo en la UFPSO, reflejando la necesidad de personalizar la experiencia educativa. Este hallazgo coincide con los resultados de (López Osorio, 2020), quien concluye que la NTC ISO 21001 exige que las instituciones educativas pongan a los estudiantes en el centro de sus estrategias de calidad, garantizando un acceso equitativo a los recursos y una experiencia educativa personalizada, destacando en la importancia de implementar todas las acciones de mejor que sean necesarias para la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas. Los resultados obtenidos en la UFPSO subrayan la necesidad de reforzar este enfoque para lograr los objetivos de la norma.

Al contrastar los resultados obtenidos en la UFPSO con estudios previos, es evidente que muchas de las experiencias y desafíos enfrentados por la universidad son compartidos por otras instituciones educativas que han implementado la NTC ISO 21001. Los resultados de este proyecto reafirman la importancia de establecer un modelo flexible y adaptable, con una fuerte integración de procesos y un enfoque centrado en los estudiantes. Además, destacan la necesidad de mejorar los mecanismos de retroalimentación y monitoreo para asegurar una mejora continua.

La comparación con otras investigaciones sugiere que, aunque la UFPSO ha avanzado significativamente en la implementación de la NTC ISO 21001, todavía queda trabajo por hacer para lograr una implementación completa y efectiva. Las lecciones

aprendidas de otras instituciones pueden proporcionar un marco valioso para guiar los próximos pasos y asegurar que la universidad cumpla con los más altos estándares de calidad educativa.

Capítulo 6. Conclusiones

A partir de la realización del diagnóstico en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña con respecto al nivel de implementación de la NTC ISO 21001:2019, se logró evidenciar que la Universidad cuenta con un 90% de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 21001, dentro de lo cual se registra el requisito 5 de Liderazgo con el menor porcentaje (79%). Además, se detectó la ausencia de lineamientos documentados y actos administrativos que reglamenten la prestación del servicio a estudiantes con necesidades especiales.

Se estableció la matriz de articulación entre los sistemas bajo las normas de calidad (ISO 9001), seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001), ambiental (ISO 14001) y para organizaciones educativas (ISO 21001), con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el modelo de acreditación institucional bajo el acuerdo 02 de 2020, con el fin de alinear productos y requisitos y trabajar de forma práctica en la formulación de acciones y optimización de recursos.

Por último, se diseñó un modelo de implementación de la ISO 21001 con el SIG el cual se estructuró con los siguientes componentes: adaptabilidad y flexibilidad, integración de procesos, comunicación y formación, monitoreo y feedback y enfoque en los estudiantes. Además, se elaboró un plan de trabajo que permite abordar las acciones en las

cuales los requisitos tienen una implementación débil o critica de acuerdo a lo recopilado en el diagnóstico.

Capítulo 7. Recomendaciones

Se sugiere a la UFPSO la adopción y creación de los actos administrativos que permitan la implementación del SGOE en la institución y la ejecución del mismo, y asignar responsabilidades y recursos frente al mismo.

Teniendo en cuenta los resultados de la revisión a documentos, requisitos legales y espacios de la UFPSO, es importante documentar y actualizar lineamientos en cuanto a la identificación de necesidades especiales de educación de los estudiantes y que estipula la NTC ISO 21001 con el fin de abordar las estrategias pertinentes que den respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, específicamente los estudiantes.

Contemplar las acciones plasmadas en el plan de trabajo con el fin de eliminar o minimizar cada una de las falencias identificadas y asignar recursos, responsabilidades y tiempo para la ejecución de las mismas contribuyendo así al cumplimento no solo de los requisitos del SGOE sino también de lineamientos que aporten a la acreditación institucional. Se debe hacer énfasis como primera medida en el trabajo de sensibilización a toda la comunidad de la universidad con el fin de que conozcan todo lo relacionado con el sistema de gestión y su aporte al mismo.

Es conveniente socializar el modelo de implementación de la NTC ISO 21001 junto con cada uno de sus componentes con el fin de poder dar a conocer de manera visual la ruta

de trabajo en el camino de implementación de la norma y apropiación de la misma al interior de la Institución.

Referencias

Arjona Granados, M. d., Lopez Lira, A., & Maldonado Mesta, E. A. (octubre de 2022). Los sistemas de gestion de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Revista de Ciencias de Administración y Economía, 12*(24), 268-283. doi:https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05

Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez , W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *PODIUM, 36*, 35-54. doi:10.31095/podium.2019.36.3

Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Teoría, modelos y sistemas de gestión de calidad. *ESPACIOS, 39*(50), 14 - 23. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf

Congreso Colombia. (8 de febrero de 1994). Ley General de educación. *Ley 115 de febrero 8 de 1994*. Colombia. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=292

Congreso de Colombia. (28 de Diciembre de 1992). Ley 30 de 1992. *Por la cual se organiza el servicio público de educación superior*. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

Durón de Luna, A., Aguirre Téllez, W. M., & Estrada Navarrete, J. M. (24 de septiembre de 2019). Porpuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguacalientes, México. *Revista de Educación Técnica, 3*(9), 8-16. Obtenido de

https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Educacion_Tecnica/vol3num9/Revista_de_Educaci%C3%B3n_T%C3%A9cnica_V3_N9_2.pdf

Enciclopedia Humanidades. (2023). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de https://humanidades.com/calidad-total/

Gómez, J. A. (2020). ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo. *AENOR*(359). Obtenido de https://revista.aenor.com/359/iso-21001-herramienta-de-gestion-en-el-sector-educativo.html

Hernández Velandia, M. J., Marín García, R. E., Polanía Correa, M. F., & Camacho Camacho, H. (2021). Análisis de convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001:2018. *Universidad Santo Tomás*, 31. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34861

Hernandez, H., Martínez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *ESPACIOS*, *38*(20), 29-39. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf

Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

ICONTEC. (2015). NTC ISI 9000 sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

ICONTEC. (2019). NTC ISO 21001 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación . (s.f.). *ICONTEC*. Obtenido de www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-sg-organizaciones-educativas-iso-21001

ISO. (17 de julio de 2019). GTC ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

ISOTools. (s.f.). *ISOTools*. Obtenido de https://www.isotools.us/2020/06/12/puntos-clave-de-la-iso-210012018-para-el-sistema-de-gestion-para-organizaciones-educativas/

López Osorio, M. D. (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 9001:2018 e ISO 9001:2015. Quito, Ecuador. Obtenido de Repositorio Insitutcional UASB-DIGITAL. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7766

Ministerio de Educación Nacional. (25 de julio de 2019). *Decreto 1330*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-387348_archivo_pdf.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (s.f.). *SACES*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html

Mora, C., & Arenas, Y. (2017). Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 en la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet SAS. Tesis de pregrado. Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.

Pineda Molina, F. H., Acuña Daza, G., & Holguín, J. P. (2021). Articulación de los lineamientos Acreditación Institucional del CNA y la NTC ISO 21001:2019 para instituciones de educacion superior en Colombia. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34789

Presidencia de la República de Colombia. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1075 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación*. Bogotá. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77913

Presidencia de la República de Colombia. (25 de Julio de 2019). Decreto 1330 de 2019. *Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación"*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98270

Presidencia de la República de Colombia. (01 de Julio de 2020). Acuerdo 02 de 2020. *Por el cual se actualiza el modelo de acreditación de alta calidad*. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-399567_recurso_1.pdf

Quiñones, D. O. (2024). La norma ISO 21001:2019 como modelo estratégico para contribuir a la calidad educativa y al cumplimiento del objetivo (4) del desarrollo sostenible en instituciones educativas del pais. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8*(3), 1405-1418. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11346

Ravelo, E., & Bohorquez, A. (2016). Diseño y Planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa comunitaria de El Carmen y Guamalito Administración Pública Cooperativa EMCAGUA A.P.C basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Tesis de pregrado. Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.

Real Academia Española. (s.f.). *RAE*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2023, de https://dle.rae.es/calidad

Romero, W., & Rincón, G. (2017). Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norm ISO 9001:2015 del área de producción de la empresa Papeles Primavera S.A. Pasantía de pregrado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia.

Sánchez Muñiz, J. C., & Pinargote Macías, E. I. (10 de Julio de 2020). Modelos de gestión de la calidad para organizaciones educativas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 4*(7), 177-191. doi:https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0041

Serrano, M. C. (2022). La norma ISO 21001:2018. *Revista Científica Retos de la Ciencia, 6*(13), 1-16. Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/journal/564/5643366001/5643366001.pdf

Terán, O. X. (2022). Propuesta de diseño de un modelo parcial de gestión integrado para el proceso sustantivo de Academia considerando la planificación basado en ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 caso Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Quito. Quito, Ecuador. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolivar]. Repositorio UASB. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9226/1/T4038-MGCI-Toscano-Propuesta.pdf

Universidad de Cataluña. (s.f.). *UdeCataluña*. Obtenido de https://www.ucatalunya.edu.co/blog/iso-210012018-la-norma-que-revoluciona-el-sector-educativo#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20norma,el%20aprendizaje%20o%20la%20investigaci%C3%B3n.

Universidad Francisco de Paula Santander. (2018). Obtenido de https://ufpso.edu.co/Historia

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (2024). Manual Sistema Integrado de Gestión Universidad Francisco Paula Santander. Ocaña, Colombia.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (2024). *ufpso.edu.co*. Obtenido de https://ufpso.edu.co/control_interno/Ver_normogramas

Valencia Bonilla, M. B., & Guerra Bretaña, R. M. (2019). Sinergias entre la calidad y relaciones internacionales en los programas de posgrados académico: estudio de casos en Colombia y Cuba. En *Gestión de la calidad en la educación superior* (págs. 11-12). Medellín.

Apéndices

Apéndice A. Lista chequeo diagnóstico NTC ISO 21001:2019

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE FALTA
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		0%				
La organización debe determinar:						
Ø Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultadosesperados de su SGOE.						
		0	0	0		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		0%				
La organización debe determinar:						
a. Las partes interesadas que son relevantes para el SGOE						
b.Los requisitos pertientes de estas partes interesadas						
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.						
		0	0	0		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		0%				
Determinar los limites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance						
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
a. Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;						
b. Los requisitos de las partes interesadas pertientes indicadas en el apartado 4.2;						
c. Los productos y servicios de la organización;						
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada y establecer						
Ø Los tipos de productos y servicios cubiertos						
Ø La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable a su SGOE						
		0	0	0		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)		0%				
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.						
La organización debe determinar los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la organización, y debe:						
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;						
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;						
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;						
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;						
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;						
f) abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;						
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que estos procesos logran los resultados previstos;						
h) mejorar los procesos y el SGOE.						
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:						
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;						
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.						
		0	0	0		
NUMERAL						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	0%					
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	0%					
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	0%					
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)	0%					
PROMEDIO	0%					

Apéndice B. Lista de chequeo ISO 21001:2019

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		**75%**				
La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados de su SGOE.		**X**			El análisis del contexto que se hace al identificar riesgos La Universidad realiza la determinación de las cuestiones internas y externas mediante la aplicación de herramientas como PESTEL, Fuerzas de PORTER, MEFI, DOFA PDI	Aplicación de la enmienda en cuanto a la realización del análisis y determinación si el cambio climático es una cuestión pertinente
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.			**X**			
		1	**1**	**0**		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		**83%**				
La organización debe determinar:						
a) las partes interesadas que son relevantes para el SGOE;		**X**			Se tienen identificadas las partes interesadas en grupos y subgrupos para todos los procesos de la Institución, lo cual permite también conocer información a sus necesidades y expectativas.	Definir mecanismos de seguimiento, los cual implica la creación de diferentes herramientas que permitan identificar, conocer y evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas.
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas		**X**				
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes			**X**			

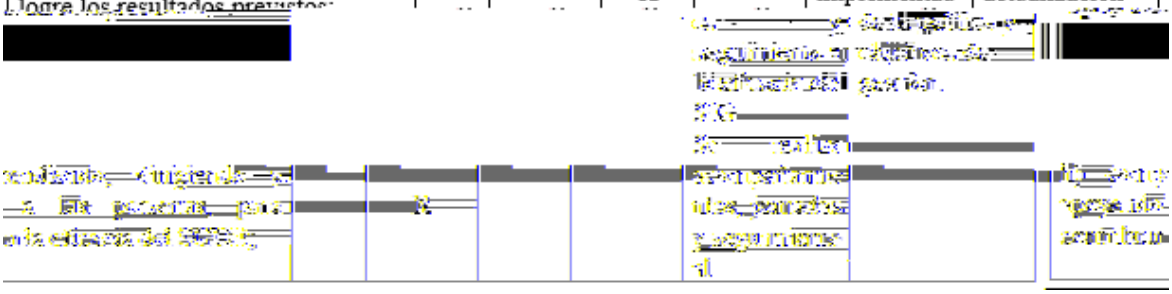
NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
interesadas y sus requisitos pertinentes.					Las partes interesadas se tiene también evaluadas y clasificadas las permitentes de acuerdo a los criterios definidos en la Institución	
		2	**1**	**0**		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		**80%**				
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		**X**			Se cuenta con el análisis de contexto estratégico en el cual se identifican a través de herramientas como las fuerzas de PORTER, PESTEL, MEFI, DOFA y la definición de los riesgos y oportunidades a partir de la aplicación de las herramientas antes mencionadas	
b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;		**X**			Se encuentran definidas en la matriz institucional de partes interesadas	

NUMERAL	No	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
s productos y servicios de la ización;	X					c) lo organ
cance del SGOE debe estar ible y mantenerse como nación documentada y er los tipos de productos y ios cubiertos y proporcionar la icación para cualquier requisito ta norma internacional que la ización determine que no es able a su SGOE	X			El alcance se encuentra documentado y socializado a través de acto administrativo y en el manual del SIG		El al dispo infor estab servi justif de es organ aplic
	4	0	0			
STEMA DE GESTIÓN A ORGANIZACIONES CATIVAS (SGOE)		100%				4.4 S PAR EDU
La organización debe lecer, implementar, mantener y ar continuamente su SGOE, ides los procesos necesarios y ducciones, de acuerdo con los sitos de este documento. ganización debe determinar los sos para el SGOE y su ción a través de la ización, y debe:		100%				4.4.1 estab mejo inclui sus in requi La or proce aplic organ
rminar las entradas requeridas salidas esperadas de estos sos;	X			Se cuenta con las caracterizaciones de cada uno de los procesos que recopila de manera general cada uno de los ítems que el numeral 4.4 menciona. Así mismo, se cuentan con herramientas y documentos como mapa de procesos, políticas de operación, manual del SIG, indicadores de gestión,		a) det y las proce
determinar la secuencia e cción de estos procesos;	X					b) e intera
rminar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el miento, las mediciones y los adores del desempeño ionados) necesarios para rarse de la operación eficaz y el ol de estos procesos;	X					c) det los segui indic relaci asegu contr
rminar los recursos necesarios estos procesos y asegurarse de ponibilidad;	X					d) det para su dis
ignar las responsabilidades y idades para estos procesos;	X					e) as autor
abordar los riesgos y unidades determinadas de do con los requisitos del ado 6.1;	X					f) oport acuer apart
aluar estos procesos e mentar cualquier cambio ario para asegurarse que estos	X					g) ev impl proce

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
procesos logran los resultados previstos;					planes de mejoramiento, actos administrativos, presupuesto, matrices RYO, revisión por la dirección, auditoria internas, que evidencia el cumplimiento de los literales solicitados. Se cuenta con la información documentada que soporta la operación de los procesos	
h) mejorar los procesos y el SGOE.		**X**				
		8	**0**	**0**		
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:		**100%**				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		**X**			Se valida a través del aplicativo del sistema de gestión documental del SIG, el repositorio, los documentos de los procesos y también se realiza copias de seguridad a los documentos que hacen parte del mapa de procesos de la Universidad	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		**X**				
		2	**0**	**0**		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
5 LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		**68%**				
5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE:		**79%**				
a) asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE;		**X**			Se realiza revisión por la dirección una vez al año en la cual se involucran todos los procesos de la Universidad. Se cuenta con informe, actas, asistencias. El SIG recopila la información y organiza dicha actividad	Considerar principios de la responsabilidad social en la implementación del SGOE
b) asegurando que se establezcan la política de organización educativa y los objetivos de la organización educativa y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		**X**			La universidad cuenta con una política integral y unos objetivos de gestión los cuales son documentados, socializados, medidos y analizados anualmente. Se actualizan cuando se amerite	
c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización;			**X**		Cada proceso de la Universidad tiene una identificación de requisitos aplicables de	Alinear la aplicación de los requisitos de SGOE a cada uno de los procesos de la Universidad

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					acuerdo al sistema de gestión de calidad	
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;		X			Mapa de procesos, documentación de acuerdo al enfoque a procesos, política y documentos de RYO	
e) asegurando que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles;			X		Se cuenta con un presupuesto anual para cada una de las líneas del PDI 2020-2030, dentro de las cuales todos los procesos tienen responsabilidades	
f) comunicando la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme con los requisitos del SGOE;		X			Uso de los medios de comunicación institucionales, se realizan jornadas de calidad y capacitaciones de acuerdo a las necesidades o solicitudes	
g) asegurándose de que el SGOE logre los resultados previstos;			X		Se realiza medición de los objetivos de gestión implementad	Revisión de la necesidad o pertinencia de actualización



NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					cumplimiento de objetivos	
i) promoviendo la mejora continua;		X			Se realiza acompañamientos, jornadas y seguimiento al cumplimiento de objetivos	
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad;		X			Se cuenta con un acto administrativos sobre designación y responsabilidad de lideres de procesos.	
k) apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación		X			Se trabaja en la actualización de los programas de estudios y nueva oferta académica que esté acorde a las tendencias nacionales e internaciones	Oficialización de nueva oferta académica y actualización de planes de estudios y espacios de estudio con laboratorios
l) establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la organización;			X		La universidad cuenta con un Proyecto Educativo Institucional, así como también, con un Plan de Desarrollo Institucional para la vigencia 2020-2030.	Alinear los requerimientos y revisar la necesidad de creación de un plan estratégico que incluya las necesidades y expectativas de las partes interesadas, principios de la Responsabilidad social y el reconocimiento de los requisitos de los estudiantes
m) garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen;			X		Se realizan procesos de recolección de percepción	No es clara la metodología y la consolidación

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					de los estudiantes con respecto al servicios educativos. También se identifican las N/E de las partes interesadas entre ellos los estudiantes	de información en cuanto a las necesidades especiales de los estudiantes
n) considerar los principios de responsabilidad social.			X		Se realizan actividades dispersas de lo que se aplica dentro de la Universidad con respecto a la responsabilidad social	Identificar, implementar y socializar estrategias enmarcadas en la aplicación de los principios de responsabilidad social dentro de la Universidad
		8	**6**	**0**		
5.1.2. Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios La alta dirección debe ser directamente responsable y asegurar que:		**100%**				
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo;		X			Se tienen identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas incluyendo los estudiantes	Aplicar un método real y eficaz para actualizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas
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 de los estudiantes y otros beneficiarios.		X			Se cuenta con la política y herramientas pertinentes para la gestión de RYO	
		2	**0**	**0**		
		25%				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
5.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La alta dirección debe asegurar que:						
Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;			**X**			No se tienen definidos de manera clara los lineamientos en cuanto a la asignación de recursos y las estrategias para garantizar el servicio educativo a estudiantes con necesidades especiales
Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.				**X**		
		0	**1**	**1**		
5.2 POLÍTICA		**92%**				
5.2.1 Desarrollo de la política La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la organización educativa que:		**83%**				
a) apoye la misión y visión de la organización educativa;		**X**			Se tiene una articulación de la política con todo el direccionamiento estratégico	
b) sea apropiada para el propósito y el contexto de la organización;		**X**				Revisar la necesidad de actualizar la política con aspectos precisos y claros de las necesidades de educación especial para estudiantes que lo requieran
c) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la organización educativa;		**X**			Los objetivos son coherentes, se miden y se ajustan en caso de que el contexto lo requiera.	
d) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		**X**			La política tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos aplicables	
e) incluya un compromiso de mejora continua del SGOE;		**X**			Se tiene en cuenta dentro de la política	

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
f) tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;		X			Incluye un compromiso de investigación como eje de desarrollo institucional	Especificación de los aspectos que requiere el numeral
g) incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización;			X		Incluye compromisos de responsabilidad con las partes interesadas y satisfacción de las mismas	
h) describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;				X		Incluirle un compromiso de gestión de propiedad intelectual
i) considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes		X			Incluye compromisos de responsabilidad con las partes interesadas y satisfacción de las mismas	
		7	1	1		
5.2.2 Comunicación de la política La política de la organización educativa debe:		**100%**				
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X			La política integral de la Universidad se encuentra adoptada mediante acto administrativo y publicada en la página web, manual del SIG, carteleras. Así mismo, se socializa a través de píldoras, boletines, jornadas de	Fortalecer los mecanismos de interiorización de la política, así como las herramientas y estrategias que aportan a la medición de la misma. Revisar el anexo D de la norma sobre matrices de comunicación y alinear. La
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X				
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					calidad, inducción.	política debe ajustarse.
		3	**0**	**0**		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		**77%**				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		**X**			La universidad cuenta con la resolución 0446 de 2021en la cual se designan responsabilidad y autoridades frente al SIG.	Se debe actualizar el acto administrativo y los documentos con las responsabilidades y autoridades frente a todos los ítems del numeral. Así mismo, el manual se funciones se encuentra desactualizado, así como la estructura orgánica
a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;		**X**				
b) asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada;			**X**		Se establece, pero no se tiene documentado en el acto administrativo actual vigente	
c) asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;		**X**			La universidad cuenta con la resolución 0446 de 2021en la cual se designan responsabilidad y autoridades frente al SIG.	
d) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora;		**X**				
e) garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;		**X**				
f) asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGOE;		**X**				
g) gestionar las comunicaciones de la organización;			**X**			
h) asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;			**X**		Desde el PEI y la subdirección académica se dan los lineamientos pertinentes	

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
i) controlar la información documentada;		X			Se tiene en la institución le manual del SIG, procedimiento control de documentos y también el instructivo de revisión, mantenimiento y mejora del SIG, documentos en los cuales se establecer las responsabilidades en cuanto al manejo y control de la información documentada	
j) gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.				X	No se tienen claros los lineamientos para las estrategias a implementar de acuerdo a los casos posibles a presentarse o presentados	
		7	3	1		
6.PLANIFICACIÓN						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		**100%**				
6.1.1 Al planificar el SGOE, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 Y 4.4 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) asegurar que el SGOE pueda lograr sus resultados previstos;		X			Se cuenta a nivel institucional con la política de riesgos y Oportunidades, la cual enmarca todos los documentos, formatos y estrategias implementadas en la Universidad para la identificación, tratamiento de RYO. Todos los procesos cuentan con su gestión de RYO a partir de las actividades claves d ellos mismo, y se hace el despliegue respectivo con el fin de evitar la materialización de los riesgos y se puedan llevar los controles pertinentes para los mismos	Reforzar la identificación de manera voluntaria de los riesgos de proceso con el fin de que se haga un efectivo seguimiento a los mismos.
b) aumentar los efectos deseables;		X				
c) prevenir, mitigar o reducir efectos no deseados;		X				
d) lograr la mejora		X				
		4	0	0		
6.1.2 La organización debe planificar:		**100%**				
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		X			Se cuenta con: Política de RYO, matriz de identificación de RYO, matriz de	Revisar y analizar la identificación de riesgos específicos para el servicio de educación a
b) La manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos SGOE 2) evaluar la eficacia de estas acciones.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios		X			tratamiento a RYO, mapa de riesgos institucional. Así mismo, el seguimiento que se realiza a los controles definidos para cada uno de los riesgos identificados por los procesos de la universidad a partir de sus actividades clave	estudiantes con necesidades especiales
		3	**0**	**0**		
6.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		**100%**				
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE. Los objetivos de la organización educativa deben:		**100%**				
a) ser coherentes con la política de la organización educativa;		X			La universidad cuenta con objetos de gestión que se desprenden de las directrices de la política integral, los cuales son medibles, socializados y alineados a cada uno de los procesos de la institución	
b) ser medibles (si es posible);		X				
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;		X				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;		X				
e) ser objeto de seguimiento;		X				
f) comunicarse;		X				
g) actualizarse, según corresponda.		X				
La organización debe mantener y conservar información documentada sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos.		X				
		8	**0**	**0**		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir en su plan estratégico:		**100%**				
a) qué se va a hacer;		**X**			Dentro de la planificación de los objetivos se cuenta con la alineación de los mismos en los planes de acción de los procesos en donde se alinean con las actividades claves de los mismos y se permite tener identificación de las variables solicitadas en el numeral a partir de la herramienta proporcionada.	Interiorizar de mejor manera y desde el liderazgo del proceso de Dirección y Planeación la consiente alineación de las actividades de los planes de acción, alineadas a los objetivos de gestión y de acuerdo a los ejes y líneas del DPI 2020-2030.
b) qué recursos se requerirán;		**X**				
c) quién será responsable;		**X**				
d) cuándo se finalizará;		**X**				
e) cómo se evaluarán los resultados.		**X**				
		5	**0**	**0**		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		**80%**				
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar:						
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;		**X**			Se cuenta con la matriz institucional de gestión del cambio	Establecer lineamientos para asegurar que los proveedores tienen la disponibilidad de implementar los cambios pertinentes y necesarios
b) la integridad del SGOE;		**X**				
c) la disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso;		**X**				
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		**X**				
e) la disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.			**X**			
		4	**0**	**0**		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
7. APOYO						
7.1 RECURSOS		**87%**				
7.1.1. Generalidades		**79%**				
7.1.1.1. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible:		**X**			Presupuesto anual Asignación de recursos PDI	
a) el compromiso y la satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje;			**X**		Actividades desde los planes de estudio y subdirección académica que fortalezcan el análisis de información y la consolidación en cuanto a las percepciones de los estudiantes y el cumplimiento de los resultados de aprendizaje. Aplicación de encuestas. Estrategias de implementación y seguimiento de RA	Mecanismos eficaces para realizar seguimiento al gasto Mejores mecanismo de evaluación de competencias y aprendizaje a partir de las estrategias de capacitación Establecer de forma más clara las actividades, beneficiario y beneficios de proyectos de extensión.
b) la participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje;		**X**			Se realiza plan de capacitación desde el proceso de Gestión Humana plan de capacitación docente desde la	

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					subdirección académica	
c) la satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.			X		Seguimiento a los proyectos de extensión	
7.1.1.2. La organización debe determinar y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por:						
a) la organización;		X			Presupuesto anual Rendición de cuentas Solicitudes de bienes	
b) los proveedores externos.		X			Solicitudes de bienes documentación y lineamientos para selección, evaluación y reevaluación de proveedores	
La organización debe tener en cuenta las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se debe asegurar de que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad.			X		Se suplen a medida que se identifican. Se cuenta también con el protocolo de servicios de Atención al ciudadano, dentro del cual se establecen recomendaciones a la hora de atender y brindar servicios a personas con necesidades especiales.	
		4	**3**	**0**		
7.1.2 Personas		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
7.1.2.1 Los recursos humanos deben incluir, según corresponda:						
a) personal empleado por la organización;		X			Estructura orgánica Manual de funciones Contratos Hojas de vida	Actualización del manual de funciones Actualización estructura orgánica Mejorar y actualizar la documentación relacionada a los procesos de contratación y criterios de reclutamiento
b) voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la organización;		X				
c) personal de proveedores externos que trabajan con la organización o contribuyen a ella.		X				
7.1.2.2 La organización debe:						
a) determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos;		X				
b) determinar, implementar y publicar los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes;		X				
c) mantener información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.		X				
		6	**0**	**0**		
7.1.3 Infraestructura		**100%**				
7.1.3.1 La infraestructura debe incluir, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante:						
a) edificios y terrenos;		X			Plan maestro de infraestructura física Adquisición se tecnología y servicios Gestión de proveedores Plan de mantenimiento Inventarios	Consolidar los mecanismos de seguimiento a los planes especificados
b) equipos incluyendo hardware y software;		X				
c) servicios.		X				
7.1.3.2 La organización debe:						

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras: 1) que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes; 2) que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes;		X			Cronogramas de mantenimiento o Plan maestro de infraestructura física	
b) asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.		X				
7.1.3.3 Según corresponda, debe haber instalaciones para:						
a) enseñanza;		X			Se cuentan con laboratorios, aulas de clase, aulas híbridas, auditorio y demás espacios de aprendizaje. La institución cuenta con un restaurante universitarios y cafeterías, canchas, gimnasio y zonas verdes y comunes.	Mejorar las condiciones de actualización de acuerdo a las tendencias de los espacios de aprendizaje como laboratorios, salas de cómputo.
b) autoaprendizaje;		X				
c) implementar conocimiento;		X				
d) descanso y recreación;		X				
e) alimentación.		X				
		10	**0**	**0**		
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		**100%**				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:						
a) factores psicosociales;		X			Se cuentan con estrategias implementadas desde el SG SST, SIGA y también existen las estrategias del plan de	Cumplimiento en cuanto a la suficiencia de puestos de trabajo con las condiciones requeridas, controles de medición de temperaturas y factores físicos
b) factores físicos.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					estímulos e incentivos con las respectivas actividades para la comunidad académica. Existe también comité de convivencia	en algunos espacios como oficina de archivo
		2	**0**	**0**		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		**43%**				
7.1.5.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo;		**X**			Proceso de autoevaluación medición de la satisfacción del cliente	Formalizar y mejorar herramientas y estrategias para la medición de la satisfacción del cliente
b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.		**X**				
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		**X**				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerado por la organización parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, el equipo de medición debe:						

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación:	X					
b) identificarse para determinar su estado;	X					
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	X					
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.	X					
		3	**0**	**0**		
7.1.6 Conocimientos de la organización		**100%**				
7.1.6.1. Generalidades La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X			Matriz institucional de gestión del conocimiento Documentos codificados del mapa de procesos Lineamientos documentados y oficializados Página web y sistemas de información Plan de capacitación administrativos y docentes Retroalimentación capacitaciones eventos	Documentar buenas prácticas y lecciones aprendidas Aseguramientos de la retroalimentación de capacitaciones recibidas dentro de los equipos de trabajo Sistema de información con la estadística e información historia transversal de toda la
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.		X				
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		X				
La organización debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					formativos y de investigación con intercambios de conocimiento Trabajos de aula y de investigación	universidad con su articulación y alineación entre si
7.1.6.2. Recursos de aprendizaje. La organización debe proporcionar recursos de aprendizaje, según corresponda, y debe ponerlos a disposición donde y cuando sea necesario. Los recursos de aprendizaje deben:						
a) reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;		**X**			Proyecto educativas de los programas	
b) ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados;		**X**			Proyecto educativo institucional	
c) ser catalogados y referenciados.		**X**			procesos de autoevaluación Documentos maestros de programas Presupuesto	
		7	**0**	**0**		
7.2 COMPETENCIA		**42%**				
7.2.1. Generalidades La organización debe:		**83%**				
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa;			**X**		Manual de funciones Plan de capacitación y formación administrativo y docente Evaluación de desarrollo laboral evaluación docente Planes de mejoramiento	Actualización manual de funciones y estructura orgánica Plan estratégico de talento humano Identificar formación con respecto a necesidades
b) asegurarse de que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;			**X**			
c) establecer e implementar métodos para evaluar el desempeño del personal;		**X**				
d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
actualizada necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;					individual Hojas de vida Contratos laborales Evaluación de desempeño	especiales de educación
e) tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal;		X				
f) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		X				
		4	2	0		
7.2.2. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La organización debe proporcionar recursos para apoyar a los educadores:		0%				
a) asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir: 1) satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos; 2) instrucción y evaluación diferenciadas; 3) apoyo educativo;				X		Implementar y documentar estrategias en cuanto a los recursos y requisitos para brindar servicios teniendo en cuenta las necesidades especiales de educación
b) proporcionando acceso a una red de especialistas.				X		
		0	0	2		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:		100%				
a) la política y estrategia de la organización educativa, y los objetivos relevantes de SGOE;		X			Jornadas de calidad Piezas gráficas y uso de los medios de comunicación , capacitaciones,	Reforzar y promover la interiorización de la alineación de las funciones con el cumplimiento de los resultaos
b) su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la organización educativa;		X				
c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOE.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					comitésManual del SIG, procedimiento toma de conciencia, boletín del SIG	del sistema de gestión.
		3	**0**	**0**		
7.4 COMUNICACIÓN		**95%**				
7.4.1 Generalidades La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, que incluyan:		**92%**				
a) qué comunicar;		**X**			Matriz de flujos de comunicación Matriz administración de medios de comunicación	Actualizar, socializar e interiorizar las matrices del proceso de Gestión de comunicaciones
b) por qué comunicar;			**X**			
c) cuándo comunicar;		**X**				
d) a quién comunicar;		**X**				
e) cómo comunicar.		**X**				
f) quién comunica.		**X**				
		5	**1**	**0**		
7.4.2 Propósitos de la comunicación La comunicación interna y externa debe tener el propósito de:		**100%**				
a) buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes;		**X**			Matriz de flujos de comunicación Matriz administración de medios de comunicación	Actualizar, socializar e interiorizar las matrices del proceso de Gestión de comunicaciones, así como las políticas de tratamiento de datos y de seguridad de la información.
b) transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la organización;		**X**				
c) colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la organización.		**X**				
		3	**0**	**0**		
7.4.3 Acuerdos de comunicación		**94%**				
7.4.3.1 La organización debe determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:						

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) la política y plan estratégico de la organización;		X			PQRSDF Matrices de comunicaciones PEI, PEP Inducción estudiantil y docente Página web Atención al ciudadano Procedimiento codificados y publicados	
b) el diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos;		X				
c) las consultas, solicitudes, admisiones o registros;		X				
d) los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;		X				
e) la retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.		X				
La organización debe informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.		X				
7.4.3.2 A intervalos planificados, la organización debe:						
a) hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación;			X		Matrices de comunicaciones Documentación del proceso GC Controles de cada proceso	Seguimiento a las comunicaciones de acuerdo a lo publicado
b) analizar y mejorar el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.		X				
La organización debe conservar información documentada del proceso de comunicación.		X				
		8	**1**	**0**		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		**100%**				
7.5.1 Generalidades El SGOE de la organización debe incluir:		**100%**				
a) la información documentada requerida por este documento;		X			Documentos del mapa de procesos SID Pagina web Repositorios SIGDI documental	
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGOE.		X				
		2	**0**	**0**		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		**100%**				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		**X**			Documentos del mapa de procesos SID Pagina web repositorios SIGDI documental Procedimiento control de documentos, instructivos Elaboración de documentos, manual de imagen documental	Creación de estrategias para el acceso de la información documentada teniendo en cuenta las personas con necesidades especiales
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales;		**X**				
c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		**X**				
		3	**0**	**0**		
7.5.3 Control de la información documentada **7.5.3.1** La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar para asegurarse de que:		**100%**				
a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;		**X**			Documentos del mapa de procesos SID Pagina web Repositorios SIGDI documental Procedimiento control de documentos y registros, Instructivos elaboración de documentos, manual de imagen documental, políticas	Actualización de las tablas de retención documental. Mejorar la identificación de documentos de origen externo
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntarias).		**X**				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:						
a) distribución, acceso, recuperación y uso;		**X**				
b) protección y seguridad, incluida la redundancia;		**X**				
c) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
d) control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X			documentales Copias de seguridad Tablas de retención documental Listado maestro de documentos	
e) conservación y disposición;		X				
f) aseguramiento de la confidencialidad;		X				
g) prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.		X				
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y el funcionamiento eficaz del SGOE se debe identificar, según corresponda, y controlar.		X				
Los controles establecidos se deben mantener como información documentada.		X				
		11	0	0		
8.OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		**69%**				
8.1.1 Generalidades La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante:		**94%**				
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos;			X		Manual del SIG Documentos maestros de los programas Normogramas	
b) el establecimiento de criterios para los procesos;		X			Caracterizaciones Actos administrativos Documentos institucionales	
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios educativos;		X			Presupuesto PDI Planes de acción Caracterizaciones	

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X			Seguimiento, medición, caracterizaciones, documentos de los procesos, parámetros de control	
e) la determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.		X			Archivo físico Sistemas de información SID - SIA - SIF Repositorios digitales SIGDI	
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.		X			Criterios, lineamientos y normatividad del MEN Planes de acción Proyectos de la DIE PEI Calendario académico Documentos maestros de los programas	
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda.		X			Control de cambios Gestión del cambio Control SNC Procesos de autoevaluación	
La organización debe asegurase de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4).		X			Contratos Gestión de proveedores	
		7	**1**	**0**		
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos La organización debe planificar el diseño, desarrollo y resultados		**75%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:						
a) resultados de aprendizaje;		X			Guía Resultados de aprendizaje en la Institución, formatos, plantillas actos administrativos	Documentar de manera formal los servicios, estrategias y lineamientos de entornos de aprendizaje accesible, de acuerdo a las necesidades de educación especial
b) asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;			X		Política de educación inclusiva	
c) definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;			X		Guía Resultados de aprendizaje en la Institución, formatos, plantillas actos administrativos PEI PEP	
d) realizar una evaluación de aprendizaje;		X				
e) definir y conducir métodos de mejora;		X				
f) proporcionar servicios de soporte.			X			
		3	3	0		
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La organización debería:		**38%**				
a) mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como: 1) instrucción adaptativa; 2) contenido acelerado o enriquecido; 3) permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas; 4) medidas individualmente adaptadas;				X		Documentar de manera formal los servicios, estrategias y lineamientos de entornos de aprendizaje accesible, de acuerdo a las necesidades de educación especial

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
5) ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad; 6) reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;						
b) facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;			X			
c) proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;				X		
d) garantizar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.		X				
		1	1	2		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS		**71%**				
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:		**50%**				
a) aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico;		X			PEI PDI Documentos maestros de los programas Actos administrativos Normogramas	Analizar y documentar las necesidades que implica una evaluación integral de las habilidades de aprendizaje de los estudiantes y dentro de ellas se pueden incluir los conocimiento y habilidad previos con los
b) los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;				X		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
c) los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;			X			que llegan, estrategias de aprendizaje preferidas, necesidades sociales y emocionales y ritmos biológicos de aprendizaje
d) los resultantes del mercado laboral;			X			
e) los resultantes de la investigación;			X			
f) requisitos de salud y seguridad aplicables.			X			
		1	4	1		
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización debe notificar a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, debe comprobar su entendimiento de:		**64%**				
a) los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;		X			Inducción Medios de comunicación institucionales Portafolio de servicios Ventanilla única y atención al ciudadano Documentos institucionales Actos administrativos Reglamentos estudiantil Matrícula	Especificar de manera más clara la información contenida en los literales del numeral con el fin de proporcionar una información a los estudiantes antes de la aceptación del servicio educativo
b) los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;			X			
c) los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;		X				
d) los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE;			X			
e) quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;			X			
f) cualquier costo involucrado, como honorarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;			X			
g) cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.			X			
		2	5	0		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos		**100%**				
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 partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.		**X**			Control de cambios y versiones Medios de comunicaciones repositorios Documentos y procedimientos misionales Normograma Actos administrativos	Política para comunicar y socializar actos administrativos y cambios en la reglamentación interna y externa.
		1	**0**	**0**		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS		**96%**				
8.3.1 Generalidades		**100%**				
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos.		**X**			Normatividad nacional Procedimiento Diseño de un programa académico Procedimiento implementación de un programa virtual, presencial, etc. Calendario Académico Planes de acción Elaboración de horarios Asignación de carga académica Normatividad de comités curriculares y sus actas PEP, PEF	

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
		1	0	0		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:		**93%**				
a) los requisitos definidos en el apartado 8.2;		X			Documentos maestros Actas de comité curricular Actas de comité de autoevaluación Actas de comité de apoyo Informes de autoevaluación	Participación activa de los estudiantes en el proceso de diseño y desarrollo. Aplicación las herramientas diseñadas para la validación y verificación de manera sistemática. Herramientas para el estudio de mercados y contexto de los programas.
b) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;		X				
c) las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;		X				
d) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;		X				
e) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
f) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;		X				
g) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
h) la necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
i) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;		X				
j) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;		X				
k) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;		X				
l) el enfoque basado en evidencia;		X				
m) la medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;			X			
n) la necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de			X			

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
creación, producción y distribución del curso						
		12	**2**	**0**		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:		**100%**				
a) los requisitos funcionales y de desempeño;		**X**			Insumo del diagnóstico y pertinencia del programa para la región y el país. Documento Registro Calificado que deben manejar versiones que se controlan por las actas de comités. PEF, PEP, PEI Justificación y Denominación Cuantos profesores necesita el programa Requisitos de admisión Malla curricular (créditos) Competencias (perfil) Líneas de investigación	No se aplican las herramientas diseñadas para la validación y verificación de manera sistemática. Herramientas para el estudio de mercados y contexto de los programas.
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;		**X**				
c) normas o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar;		**X**				
d) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos.		**X**				
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades.		**X**				
Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.		**X**				
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.		**X**				
		7	**0**	**0**		
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo		**84%**				
8.3.4.1 Generalidades **8.3.4.1.1** La organización debe aplicar controles al proceso de						

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
diseño y desarrollo para asegurarse de que:						
a) se definen los resultados a lograr;		X			Licencias internas y aprobación del comité curricular central.Pares académicos, pares registro, auditorías externasRegistro calificado por 7 años y/o acreditación. Revisiones por asesores externos Diferentes versiones de los informes de autoevaluación y del documento maestro de registro calificado	Establecer mecanismos o políticas para la verificación y validación como un proceso periódico.Los contenidos programáticos requieren criterios claros para su diseño, actualización, conservación, uso y disponibilidad.
b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;		X				
c) se realizan actividades de verificación y validación para asegurarse de que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;		X				
d) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación.		X				
8.3.4.1.2 La organización debe retener información documentada, según corresponda, sobre:						
a) los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación;		X				
b) cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.		X				
8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar 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;		X			Resultados de aprendizaje Documentos maestros de programas Registros	
b) Se especifican los requisitos previos (si los hay);		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
c) se definen las características de los estudiantes;		X			calificados Procesos de autoevaluación	
d) se conocen los requisitos de más estudios o trabajos;			X			
e) el servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes;			X			
f) se definen las características del perfil de posgrado.			X			
8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar 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;		X				
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;			X		Implementación resultados de aprendizaje Documentos que apoyan y aportan a la política de RA	
c) se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje;			X			
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.		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar 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;		**X**			Documentos y lineamientos institucionales	Documentar y validar el sistema de clasificación
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;		**X**				
c) el sistema de clasificación está definido y validado.			**X**			
		13	**6**	**0**		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La organización debe asegurarse de que los productos de diseño y desarrollo:		**100%**				
a) cumplen los requisitos de las entradas;		**X**			Normatividad del MEN Acta de aprobación de comités de actualizaciones, propuestas, adecuaciones y demás elementos que se diseñen para mejorar el currículo y el perfil profesional Cuando es un nuevo programa el resultado es un documento maestro para registro calificado que	Establecer mecanismos o políticas para la verificación y validación como un proceso periódico.
b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;		**X**				
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;		**X**				
d) especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta;		**X**				
e) se conservan como información documentada.		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					requiere las aprobaciones de los diferentes comités Validación de la malla curricular y procedimientos documentados Seguimiento a SNC micro currículos	
		5	**0**	**0**		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		**100%**				
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados. La organización debe conservar información documentada sobre:		**X**			Control de cambios en los documentos Listado maestro de documentos Notificación de novedades documentales	
a) los cambios del diseño y desarrollo;		**X**			Actas de comité curricular gestión del cambio	
b) los resultados de las revisiones;		**X**				
c) la autorización de los cambios;		**X**				
d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		**X**				
		5	**0**	**0**		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		**81%**				
8.4.1 Generalidades La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.La organización debe determinar los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X			Formato solicitud de bienes y servicios Formatos orden de pedido, orden de servicio Facturas y la verificación de ingreso de elementos Actas de comité de compras y comité administrativo Ley de contratación Almacén e inventarios Seguimiento a obras Manual de compras Procedimientos y formatos para seleccionar, evaluar y reevaluar proveedores	Mejorar comunicación con proveedores Mecanismos más eficaces para la evaluación de proveedores. Mayor organización en la información física de los proveedores. Políticas claras para seguimiento a los procesos contratados externamente
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la organización;		X				
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.		X				
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentación de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.		X				
		4	**0**	**0**		
8.4.2 Tipo y alcance del control La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios. La organización debe:		**75%**				
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE;		X			Contratación con los proveedores Órdenes de compra Gestión de proveedores	
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes;		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X			
d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos.			X			
		2	2	0		
8.4.3 Información para los proveedores externos La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:		67%				
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;		X			Contratos Ordenes de servicios y de copra pliego de condiciones Verificación de requisitos legales y contractuales a proveedores Procedimientos y formatos documentados Controles del SIGA	Establecer las actividades de verificación o validación que la organización, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.
b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X				
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			X			
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;			X			
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;			X			
f) las actividades de verificación o validación que la organización, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X			
		2	4	0		
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO		89%				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio educativo		**78%**				
8.5.1.1 Generalidades La organización debe implementar la producción y prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:						
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;		**X**			Controles descritos en los procedimientos y en las caracterizaciones Auditorías internas Registros de hora cátedra Actas, firmas y autorizaciones Cumplimento del contenido del micro currículo Modelo de autoevaluación Riesgos controlados Bitácora de mantenimiento de equipos (laboratorios y cómputo) Instrumentos de evaluación docente Ficha técnica de equipos de laboratorio Formato descripción de uso de equipos Evaluación docente Autoevaluación	Fortalecer el tema de la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Actualizar manual de funciones para definir competencias por cargo.
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados y validados;		**X**				
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos;		**X**				
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;		**X**				
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;		**X**				
f) la validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;		**X**				
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;		**X**				
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					Efectividad de los planes de mejoramiento Encuestas de medición de satisfacción	
8.5.1.2 Admisión de estudiantes 8.5.1.2.1 Información de preadmisión La organización educativa se debe asegurar de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:						
a) información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la organización y requisitos profesionales, así como el compromiso de la organización con la responsabilidad social;		**X**			PEP Lineamientos para el proceso de preinscripción e inscripción Portafolio de servicios y programas	
b) información adecuada y clara sobre: 1) los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo; 2) la participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo; 3) los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.		**X**				
8.5.1.2.2 Condiciones de admisión La organización debe establecer un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe:						
a) establecer criterios de admisión que se ajusten a: 1) requisitos de la organización; 2) requisitos del campo profesional; 3) requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico;		**X**			PEP Lineamientos para el proceso de preinscripción e inscripción Portafolio de servicios y programas Página web	
b) garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes;		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
b) garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes;		X			Documentos y lineamientos publicados SIA	
c) mantenerse como información documentada;		X				
d) estar a disposición del público;		X				
e) asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión;		X				
f) conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.		X				
8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos La organización debe establecer procesos para:						
a) enseñanza;		X				
f) facilitación del aprendizaje;			X			
c) apoyo administrativo de aprendizaje.			X			
8.5.1.4 Evaluación sumativa La organización debe:						
a) asegurar que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;			X			
b) garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada;		X			SIA Seguimiento al micro currículo Software anti plagio	
c) conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;			X			
d) hacer que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.			X			
8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado Las organizaciones se deben asegurar de que, después de las evaluaciones sumativas:						
a) los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;		X			SIA Seguimiento al	Documentar los procesos específicos y

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
b) los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;		X			microcurrículos Evaluación docente Lineamientos y formatos documentados Reglamento estudiantil	criterios para evaluación estudiantil. Tiempos de conservación de la información documentada y el periodo del mismo, así como también los motivos de decisiones sobre calificaciones
c) los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación;		X				
d) la evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada;		X				
e) los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada;		X				
f) la información documentada se conserva para un período de conservación específico;			X			
g) el período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.			X			
8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación						
8.5.1.6.1 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.			X		PEI PEP Normograma Documentos y lineamientos documentados y publicados	No son claros los lineamientos al respecto. Documentar
8.5.1.6.2 Con respecto al método educativo de prestación, la organización debería:						
a) emplear estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;				X		
b) utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;				X		
c) equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto			X			

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
(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.			X			
8.5.1.6.3 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;			X		SIA Evaluación estudiante Lineamientos y reglamento estudiantil	
b) garantizar que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;		X				
c) aplicar de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.			X			
8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa.				X		
		25	**12**	**3**		
8.5.2 Identificación y trazabilidad La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a:		**83%**				
a) el progreso del estudiante a través de la organización;		X			Expediente académico Sistemas de información SIA - SIF - SID	
b) las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
c) resultado del trabajo del personal en términos de: 1) lo que se hizo; 2) cuándo se hizo; 3) por quién se hizo.			X		Archivo Repositorios digitales	
		2	1	0		
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas		**75%**				
La organización educativa debe cuidar la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma. La organización educativa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.		X			Digitalización de HV académicasInstructivo para la foliación documentalControl para el préstamo de las HVPolítica protección datos y de seguridad de la información Plan de seguridad y privacidad de la información	Lineamientos en caso de que se pierda, se deteriore o se haga uso inadecuado de la propiedad de las partes de interesadas
Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2) y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.			X			
		1	1	0		
8.5.4 Preservación		**100%**				
La organización debe preservar las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		X			Hojas de vida académicas Control para el préstamo de las HV	
		1	0	0		
8.5.5 Protección 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:		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
a) qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;		X			Política de tratamiento protección de datos personales medidas de seguridad de protección de información Formato autorización de uso de datos personales Aviso de privacidad de datos personales Formato de consulta, actualización, rectificación y eliminación de datos personales Contrato de confidencialidad	
b) quién tiene acceso a los datos;		X				
c) bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;		X				
d) cuánto tiempo se almacenan los datos.		X				
La organización solo debe recopilar y compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.		X				
La organización debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.		X				
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.		X				
La organización debe dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.		X				
		8	**0**	**0**		
8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos		**100%**				
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.		X			Control de cambios en los documentos Listado maestro de documentos Notificación de novedades documentales Actas de comité curricular y de apoyo académico	Documentar el procedimiento para la actualización de programas, su implementación y su divulgación
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión		X				
		2	**0**	**0**		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios 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 estudiante y otros beneficiarios.		X			Encuesta de satisfacción de PQRSDF. Ejecución del plan de acción Formato seguimiento y evaluación a la mejora continua. Medición plan de desarrollo Cuadros de monitoreo de las fichas de indicadores. Autoevaluación SABER PRO Resultados de evaluación docente Evaluación de pasantes Deserción Evaluación estudiantil Proceso de graduación Seguimiento a egresados	Controles en la liberación de portafolios, así como la actualización de la información de los programas en todos los medios impresos y web.
La organización debe conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios. La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		X				
		2	**0**	**0**		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES		**100%**				
8.7.1		**100%**				
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada.		X			Procedimiento control de las SNC o NC Formato registro y seguimiento de salidas no	Mayor apropiación por parte de los procesos en la identificación y revisión de las actividades de control para

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios.		X			conformes o no conformidades materializadas Formato informe consolidado de SNC o NC Manual del SIG Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora Guía para el análisis de causas y la formulación de acciones para el mejoramiento continuo	evitar la materialización de las SNC
		2	**0**	**0**		
8.7.2 La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:		**100%**				
a) corrección;		X			Procedimiento control de las SNC o NC Formato registro y seguimiento de salidas no conformes o no conformidades materializadas Formato informe consolidado de SNC o NC Manual del SIG	
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;		X				
c) información a los estudiantes u otros beneficiarios;		X				
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		X				
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
					Procedimiento para la formulación de acciones correctivas y de mejora Guía para el análisis de causas y la formulación de acciones para el mejoramiento continuo	
		5	**0**	**0**		
8.7.3 La organización debe conservar información documentada que:		**100%**				
a) describa la entrega de los programas;		**X**				
b) describa cualquier salida no conforme;		**X**				
c) describa las acciones tomadas;		**X**				
d) describa todas las concesiones obtenidas;		**X**				
e) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		**X**				
		5	**0**	**0**		
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		**95%**				
9.1.1 Generalidades La organización debe determinar:		**100%**				
a) que necesita seguimiento y medición;		**X**			Manual de indicadores y formatos relacionados Caracterizaciones Encuesta de satisfacción de PQRSDF y del cliente interno y externo Ejecución del	Sistematización de las herramientas e información de seguimiento y medición
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos;		**X**				
c) los criterios de aceptación que se utilizarán;		**X**				
d) cuándo se deben realizar el seguimiento y la medición;		**X**				
e) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.		X			plan de acción Formato seguimiento y evaluación a la mejora continua. Medición plan de desarrollo Informes de gestión Informes de control interno Autoevaluación Resultados de evaluación docente Evaluación de pasantes	
La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.		X				
Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.		X				
		8	**0**	**0**		
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios		**100%**				
9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción La organización debe realizar el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X			Encuestas de satisfacción cliente interno y externo Procesos de autoevaluación.	Mecanismo para centralizar la calificación del servicio de los demás procesos Control a las estrategias definidas por los procesos para mejorar la satisfacción de los clientes
9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones La organización educativa debe establecer y mantener como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas (véase 10.2). El método debe incluir especificaciones para:		X			Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de hechos de corrupción y felicitaciones Sistema de información	
a) comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
b) recibir las quejas y apelaciones;		X			PQRSDF Seguimiento a PQRSDF Encuesta de satisfacción PQRSDF Formato Único para la presentación de PQRSDF Acto administrativo	
c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones;		X				
d) reconocer las quejas y apelaciones;		X				
e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;		X				
f) investigar las quejas y apelaciones;		X				
g) responder a las quejas y apelaciones;		X				
h) comunicar la decisión;		X				
i) cerrar las quejas y apelaciones.		X				
El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.		X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.		X				
		13	**0**	**0**		
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición La organización debe asegurarse de que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:		**75%**				
a) retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;		X			Procesos de autoevaluación Encuesta de satisfacción Informes encuestas de satisfacción seguimientos egresados Análisis correspondencia laboral de los egresados	Mayor acompañamiento a egresados y recopilación de información para e mejoramiento de la pertinencia de los programas. Mejorar la toma de acciones con respecto a la retroalimentación de las partes interesadas
b) retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;		X				
c) retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.			X			
La organización debe realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.			X			
		2	**2**	**0**		

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación		**100%**				
9.1.4.1 La organización debe determinar:						
a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;		**X**			Indicadores de gestión Informe de revisión por la dirección Eficacia del sistema de gestión Análisis de contexto Matriz partes interesadas Manual del SIG Acto administrativos de roles, responsabilidades y autoridades Documentos y lineamientos publicados	
b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño.		**X**				
9.1.4.2 La organización debe asegurarse de que:						
a) se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;		**X**				
b) las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;		**X**				
c) los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos;		**X**				
d) el contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.		**X**				
		6	**0**	**0**		
9.1.5 Análisis y evaluación		**100%**				
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:		**X**			Procesos de autoevaluación y sus planes de mejoramiento Encuestas e informes de satisfacción del cliente Medición del SIG Seguimiento a la eficacia de los PM Evaluación de	Documentar todos estos resultados en un solo informe
a) la conformidad de los productos y servicios;		**X**				
b) el grado de satisfacción del beneficiario;		**X**				
c) el grado de satisfacción del personal;		**X**				
d) el desempeño y la eficacia del SGOE;		**X**				
e) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		**X**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X			proveedores PM del SIG RXD Informe medición clima laboral Planes de acción Gestión de RYO	
g) el desempeño de los proveedores externos;		X				
h) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.		X				
		9	0	0		
9.2 Auditoría interna		100%				
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE:		100%				
a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su SGOE; 2) los requisitos de este documento;		X			Programa de auditorías Todos los documentos de auditoría interna Criterios de auditoría que abarcan todos los requisitos incluyendo los legales Equipo auditor	Fortalecer las competencias del equipo auditor Actualizar el equipo auditor
b) se implementa y mantiene eficazmente.		X				
		2	0	0		
9.2.2 La organización debe:		100%				
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos de SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas;		X			Programa de auditorías Todos los documentos de auditoría interna Criterios de auditoría que abarcan todos los requisitos incluyendo los legales Equipo auditor Se auditan	Fortalecer el análisis de causas por parte de los procesos y de los auditores Realizar más control al cumplimiento del programa de auditorías y sensibilizar al personal de la importancia del mismo
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X			todos los sistemas de gestión Análisis de causas PM	Socializar al equipo auditor los resultados del desempeño del programa de auditorias
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;		X				
e) identificar oportunidades de mejora;		X				
f) realizar las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X				
g) conservar información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.		X				
		7	0	0		
9.3 Revisión por la dirección		**98%**				
9.3.1. Generalidades		**100%**				
La alta dirección debe revisar el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		X			Se realiza revisión por la dirección anualmente	
		1	0	0		
9.3.2 Entradas de revisión por la dirección La revisión de la dirección debe incluir consideraciones sobre:		**93%**				
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		X			Una revisión al año por cada grupo de procesos Seguimiento a las acciones de la revisión Informes de RXD con las entradas requeridas de acuerdo al SGC Actas de	Incluir dentro de las entradas la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE;		X				
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a:		X				
1) la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios;		X				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
2) el grado en que se han logrado los objetivos;		X			RXD Centralización de la información Conclusiones de la dirección	
3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;		X				
4) las no conformidades y acciones correctivas;		X				
5) los resultados de seguimiento y medición;		X				
6) los resultados de las auditorías;		X				
7) el desempeño de los proveedores externos;		X				
8) los resultados de evaluación formativa y sumativa;		X				
d) la adecuación de los recursos;		X				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);		X				
f) las oportunidades de mejora.		X				
g) la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.				X		
		14	0	1		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:		100%				
a) las oportunidades de mejora;		X			Informes de RXD Actas de RXD Seguimiento a OP de RXD Conclusiones de la dirección	Fortalecer la asignación de recursos cuando sea requerido en las revisiones Mayor compromiso de la alta dirección en la implementación de acciones resultantes del procedimiento de RXD
b) cualquier necesidad de cambio en el SGOE;		X				
c) las necesidades de recursos.		X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		X				
		4	0	0		
10. MEJORA						
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS		100%				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:		**100%**				
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		**X**			Procedimiento de salidas no conforme Formato registro salidas no conforme y acciones de mejora Reglamentación interna Informes SNC Seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas. Indicador salidas no conformes Guía análisis de causas	Efectividad en las acciones diseñadas. Mayor conciencia para la identificación por parte de los procesos y no del SIG
b) evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión ante la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;		**X**				
c) implementar cualquier acción necesaria;		**X**				
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		**X**				
e) si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE.		**X**				
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		**X**				
		6	**0**	**0**		
10.1.2 La organización educativa debe conservar información documentada como evidencia de:		**100%**				
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y		**X**			Informes SNC Seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas. Indicador SNC	Herramienta tecnológica para el registro y seguimiento de las no conformidades identificadas
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		**X**				
		2	**0**	**0**		
10.2 MEJORA CONTINUA		**100%**				

NUMERAL	No aplica	Completo	Parcial	Ninguno	QUÉ TIENE	QUE FALTA
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.		X			Seguimiento a PM, RXD y OP PM del SIG	
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.		X				
		2	**0**	**0**		
10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA		**100%**				
La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos. Esto debe incluir:		X			Seguimiento a planes de mejoramiento y OP de diferentes fuentes Seguimiento a las actividades de control de las SNC y SNC materializadas	
a) la mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;		X				
b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;		X				
c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.		X				
		4	**0**	**0**		