	<p>CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	



CENTRO DE FORMACION TECNICA
REGION DE COQUIMBO

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
(BASADO EN LA NORMA NCh-ISO 21001:2018)**

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA ESTATAL DE LA REGIÓN DE COQUIMBO

Ovalle, Región de Coquimbo, Chile

Enero 2022

 <small>CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA REGIÓN DE COQUIMBO</small>	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento		

Contenidos

<i>CONTROL DE CAMBIOS</i>	3
1. <i>Objeto y campo y aplicación</i>	6
1.1. Reseña histórica	6
1.2. Objeto y alcance	7
2. <i>Referencias normativas</i>	8
3. <i>Términos y definiciones</i>	9
4. <i>Contexto de la organización</i>	10
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	10
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	12
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo.	14
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo y sus procesos	14
5. <i>Liderazgo</i>	15
5.1. Liderazgo y compromiso	15
5.2. Política	17
5.3. Funciones, responsabilidades y autoridades en la organización	19
6. <i>Planificación</i>	20
6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades	20
6.2. Objetivos del SGC y planificación para lograrlos	20
6.3. Planificación de los cambios	21
7. <i>Apoyo</i>	21
7.1. Recursos	21
7.2. Competencia	23
7.3. Toma de conciencia	24
7.4. Comunicación	24
7.5. Información documentada	25
8. <i>Operación</i>	26

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL	

8.1.	Planificación y control operacional _____	26
8.2.	Requisitos para los productos y servicios educativos _____	27
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios _____	28
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente _____	33
8.5.	Producción y provisión del servicio _____	34
8.6.	Liberación de los productos y servicios _____	39
8.7.	Control de las salidas no conforme _____	40
9.	<i>Evaluación del desempeño</i> _____	40
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación _____	40
9.2.	Auditoría interna _____	43
9.3.	Revisión por la dirección _____	44
10.	<i>Mejora</i> _____	45
10.1.	Generalidades _____	45
10.2.	No conformidades y acciones correctivas _____	46
10.3.	Oportunidades de mejora _____	47

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

1. Objeto y campo y aplicación

1.1. Reseña histórica

En el año 2016 fue promulgada la Ley N°20.910 del Ministerio de Educación que crea 15 Centros de Formación Técnica estatales en el país. Se decreta, entre otros, la creación del CFT Estatal de la Región de Coquimbo con su casa matriz en la ciudad de Ovalle, siendo la Universidad de La Serena la encargada de realizar el estudio de factibilidad y diseño del proyecto general.

Posteriormente el 2 de enero de 2017 se publica el DFL N°2 del Ministerio de Educación que establece los estatutos del CFT de la Región de Coquimbo y que en su Art. 1º señala: “El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, en adelante e indistintamente el "Centro de Formación Técnica" o "CFT", es una persona jurídica de derecho público, autónoma, funcionalmente descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Se relaciona con el (la) Presidente(a) de la República a través del Ministerio de Educación.

Su domicilio es la Región de Coquimbo, y desarrollará sus actividades académicas para el otorgamiento del título de técnico de nivel superior en dicha región, sin perjuicio de que pueda desarrollar actividades no académicas fuera de ella”.

El CFT de la Región de Coquimbo es una institución de educación superior que integra el sistema de educación superior, según lo establecido en el DFL N°2 del Ministerio de Educación del año 2009. En efecto, el Estado reconoce oficialmente a las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, entre otras instituciones, en dicha condición. Este Sistema es de provisión mixta y se compone de dos subsistemas: el universitario y el técnico profesional. Este último, es decir, el subsistema técnico profesional lo integran los Centros de Formación Técnica Estatales, y los Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica Privados reconocidos por el Estado.

Como parte del sistema de educación superior, la Ley N°21.091 de Educación Superior dota a las instituciones que forman parte de dicho sistema –y por extensión al CFT de la Región de Coquimbo– de principios que regirán su acción. Entre ellos: autonomía, calidad (búsqueda de la excelencia), cooperación y colaboración entre los subsistemas y las instituciones, diversidad de proyectos educativos institucionales, inclusión (eliminación y prohibición de todas las formas de discriminación arbitraria), libertad académica, participación de todos sus estamentos en el quehacer institucional, pertinencia (contribución al desarrollo del país, sus regiones y comunidades, respeto y promoción de los derechos humanos, transparencia, trayectorias formativas y articulación de los estudios para el desarrollo armónico y eficiente del proceso formativo, acceso al conocimiento y compromiso cívico.

En este contexto, el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo será una institución de educación superior cuya misión sea cultivar las tecnologías y las técnicas, así como también crear, preservar y transmitir conocimiento, y formar técnicos capaces de contribuir al desarrollo de los distintos sectores sociales y productivos del país.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO Sistema de Gestión de Calidad NCh-ISO 21001:2018</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;">DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</p>	

Para asegurar que las instituciones de educación superior alcancen sus fines, el Estado, a través de la Ley Nº20.129 de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, ha establecido el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el que está integrado por el Ministerio de Educación, el Consejo Nacional de Educación, la Comisión Nacional de Acreditación y la Superintendencia de Educación Superior, organismos a los que les corresponderá, entre otras funciones, el desarrollo de políticas que promuevan la calidad, pertinencia, articulación, inclusión y equidad; la acreditación institucional de las instituciones de educación superior autónomas y la acreditación de carreras o programas de pregrado y postgrado y la fiscalización del cumplimiento de las normas por parte de las instituciones de educación superior.

Del mismo modo el El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo ha establecido sus definiciones fundamentales, las que se indican a:

Misión:

“El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo es una institución estatal de educación superior cuyo propósito principal es formar personas, hacer transferencia tecnológica y acompañar al sector productivo, para generar desarrollo económico, social y cultural en la región y el país, bajo un enfoque de sostenibilidad.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo basa su propuesta de valor en el desarrollo de competencias técnicas en personas que se desempeñarán en el mundo del trabajo con integridad, espíritu innovador, autonomía y capacidad de emprender”.

Visión:

“El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo será reconocido como una institución estatal de excelencia e innovadora, líder en la formación basada en competencias de nivel técnico superior, inclusiva e inspirada en valores éticos y sociales.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo generará valor a la sociedad gracias a la inserción de sus egresados en áreas productivas y técnicas relevantes para el desarrollo regional, así como a la transferencia tecnológica al sector productivo”.

1.2. Objeto y alcance

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, con el propósito de brindar a los estudiantes un óptimo servicio de formación técnico profesional ha establecido el presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica de la región Coquimbo, basado

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

en la norma internacional ISO 21001:2018, que desarrolla los requisitos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE).

El Manual de Calidad tiene por objeto presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo para orientar a sus estudiantes y usuarios/as, respecto de la política y objetivos de la calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone la Institución para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

El objetivo del presente manual es presentar y describir el Sistema de Gestión de la Calidad del CFT de la región de Coquimbo basado en la Norma Chilena ISO 21001:2018, implantado y mantenido en el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, con la finalidad de demostrar que la institución tiene la capacidad de satisfacer de forma consistente y constante las necesidades de los estudiantes y de las partes interesadas dentro del marco legal aplicable; asimismo, para demostrar el compromiso de mejora continua conforme a su política de la calidad.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo se orienta a la implementación de los procesos: Estratégicos - Principales – Soporte, que permiten el desarrollo de los programas académicos y de formación continua.

Es compromiso de todos/as los miembros del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo aplicar el presente Manual de Calidad para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Referencias normativas

- Norma NCh ISO 9000:2015, “Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario”, norma internacional que describe los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad.
- Norma ISO 21001:2018, “Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos”, norma internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad de las organizaciones educativas, bajo un enfoque basado en procesos.
- NCh (Norma Chilena) 21001:2018, “Sistemas de Organizaciones educativas -Sistemas de gestión para organizaciones educativas-Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 19011:2018, “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”, norma internacional que proporciona requisitos para la auditoría de sistemas de gestión para la certificación de tercera parte.
- Decreto 1599 de 2005 mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

para el Estado.

- Ley 20910, marzo de 2016 del Ministerio de Educación “Crea quince Centros de Formación Técnica Estatales”.
- DFL Núm. 2, enero de 2017 del Ministerio de Educación “Establece Estatutos del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo”.
- Acta de constitución de primer Directorio de Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, enero de 2018.
- Decreto 363, abril de 2018 del Ministerio de Educación “Designa a la Universidad de La Serena como universidad vinculada del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo”.
- Ley 21091, mayo de 2018 del Ministerio de Educación “Sobre Educación Superior”.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad corresponden a las contenidas en la Norma Chilena ISO 21001:2018, Norma ISO 9000:2015 y otras ampliamente aceptadas o de definición legal.

- a. Alta dirección. Persona (3.35) o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1) al más alto nivel.(NCh ISO 9001:2018)
- b. Beneficiario/a. Persona (3.35) o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una universidad educativa (3.22) y a quien la universidad educativa está obligada a servir en virtud de su misión (3.31). (NCh ISO 21001:2018)
- c. Calidad. Grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes a un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4). (NCh ISO 21001:2018). Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. (Real Academia Española, 2019)
- a. Comité de Calidad. Comité del Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo.
- b. Estudiante beneficiario/a (3.26) que adquiere y desarrolla competencia (3.10) utilizando un servicio educativo (3.23). (NCh ISO 21001:2018)
- c. Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.13). (NCh ISO 21001:2018).
- d. Parte interesada. Persona (3.35) u organización (3.1) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (NCh ISO 21001:2018)

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

- e. Proceso. Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.(3.12). (NCh ISO 21001:2018)
- f. Representante de la Alta Dirección (RAD). Persona delegada por la Dirección, Rector del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo; a fin de que en su representación pueda dirigir y controlar al más alto nivel el Sistema de Gestión de la Calidad de Educación.
- g. Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- h. Servicio educativo. Proceso (3.12) que apoya la adquisición y desarrollo de la competencia (3.10) de los estudiantes (3.25) a través de la enseñanza (3.39), aprendizaje o investigación. (NCh ISO 21001:2018)
- i. SGC. Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo.

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su Dirección Estratégica, para lo cual utilizó un análisis FLOR, metodología de estudio de la situación de una organización, para analizar sus características internas (fortalezas y logros) y su situación externa (oportunidades y retos).

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL	

FORTALEZAS	LOGROS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condición de estatal. ▪ Oferta formativa basada en competencias y alineada con marco de cualificaciones. ▪ Flexibilidad horaria y uso de educación b-learning. ▪ Accesibilidad y diseño universal de aprendizaje. ▪ Oferta de carreras intensivas en tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto de nueva sede de alto estándar ▪ Posicionamiento en la región en primer año de funcionamiento ▪ Desarrollo de proyectos en primer año de funcionamiento 	
OPORTUNIDADES	RETOS	
	INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta de carreras técnicas de alto nivel en la región es limitada ▪ Sector de alta vulnerabilidad con escaso acceso a ofertas de calidad ▪ Territorio con baja oferta académica. ▪ Empresas y sector productivo requieren oferta de capacitación modernas y con nuevas enfoques. ▪ Déficit de formación técnico-profesional. ▪ Existencia de red de liceos TP. ▪ Crecimiento del sector de energías renovables. ▪ Políticas públicas de apoyo para el fortalecimiento del CFT. ▪ Emplazamiento en cabeza de provincia de alto desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construcción de sede definitiva. ▪ Organización de planta óptima en nuevas instalaciones. ▪ Compromiso y alineamiento con equipo que se está formando. ▪ Desarrollar una gestión eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño de nuevas carreras de interés. ▪ Vinculación con sector empresarial para mejorar oferta y posicionamiento con sector productivo ▪ Diseño de oferta complementaria en función de la vocación social de la institución. ▪ Orientación al desarrollo de proyectos de transferencia y/o investigación aplicada.

Además la Institución realiza el seguimiento y la revisión de dicha información la cual quedará, evidenciada en el Informe de Revisión por la Dirección.

Del mismo modo la Institución determina que es pertinente para su Dirección Estratégica, estableciendo los siguientes elementos:

- Contexto Interno y Externo.
- Política de la calidad.

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL	

- Partes interesadas y sus expectativas.
- Matriz de Objetivos de la Calidad.
- Matriz de Control de los Procesos.
- Matriz de Riesgos del Negocio.

Cuyas acciones serán revisadas e informadas en la Revisión por la Dirección de la Institución, todo ello quedará como información Documentada.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas que son pertinentes al SGC son los/as estudiantes y grupos de Interés pertinentes.

La Organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. Si hubiese alguna actualización de la Información será considerada para el normal desarrollo del SGC

Internas	Que esperan del CFT	Instrumento	Responsable de seguimiento
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> √ Estabilidad laboral √ Seguridad laboral √ Recursos para trabajar 	<ul style="list-style-type: none"> √ Evaluación docente √ Encuesta de Clima Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> √ Jefe de Unidad de Gestión de Calidad y Control de Gestión √ Dirección Económica y Administrativa
Funcionarios/as	<ul style="list-style-type: none"> √ Estabilidad laboral √ Seguridad laboral √ Recursos para trabajar 	<ul style="list-style-type: none"> √ Encuesta de Clima Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> √ Jefe de Unidad de Gestión de Calidad y Control de Gestión √ Dirección Económica y Administrativa
Directivos	<ul style="list-style-type: none"> √ Calidad √ Eficiencia √ Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> √ Revisiones por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> √ Jefe de Unidad de Gestión de Calidad y Control de Gestión √ Fiscal

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL	

Externas	Qué esperan del CFT	Instrumento	Responsable de seguimiento
Estudiantes	Cumplimiento de sus requisitos solicitados.	Encuesta de Satisfacción del estudiante.	√ Jefe de Unidad de Gestión de Calidad y Control de Gestión
Directorio	√ Calidad √ Eficiencia √ Resultados	√ Informes semestrales de actividades √ Estadísticas √ Reportes de avances en el cumplimiento de indicadores de gestión	√ Rector √ Fiscal
Empleadores	√ Egresados/as competentes	√ Encuesta de satisfacción de empleadores	√ Coordinador de Prácticas Profesionales
Gremios empresariales	√ Carreras y planes de estudio adecuados a las exigencias actuales √ Programas de transferencia	√ Talleres de actualización de modelo educativo y diseños curriculares √ Participación en diseño de nuevas carreras	√ Director Académico √ Subdirectora Vinculación con el Medio
Comunidad y Sociedad	√ Impacto a la sociedad √ Respeto al medio ambiente √ Aporte al desarrollo √ Programas educativos √ Programas de transferencia	√ Página web oficial √ Pan de actividades VcM √ Plan de actividades Formación Continua y Proyectos	√ Encargada de Comunicaciones √ Subdirectora VcM √ Encargado Formación Continua y Proyectos
Proveedores	√ Pagos oportunos √ Convenios	√ Retroalimentación de evaluación de proveedores	√ Dirección Económica y Administrativa
Medio ambiente	√ Acciones que promuevan el respeto al medio ambiente	√ Reportes periódicos	√ Dirección Económica y Administrativa

Además la Institución realiza el seguimiento y la revisión de dicha información, la cual quedará evidenciada en el Informe de Revisión por la Dirección.

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.

El alcance definido por el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo es ***“Diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación superior en programas académicos para la formación de técnicos de nivel superior y formación continua en las Escuelas de Gestión, Servicios y Tecnología Digital y de Desarrollo Industrial Sustentable”***.

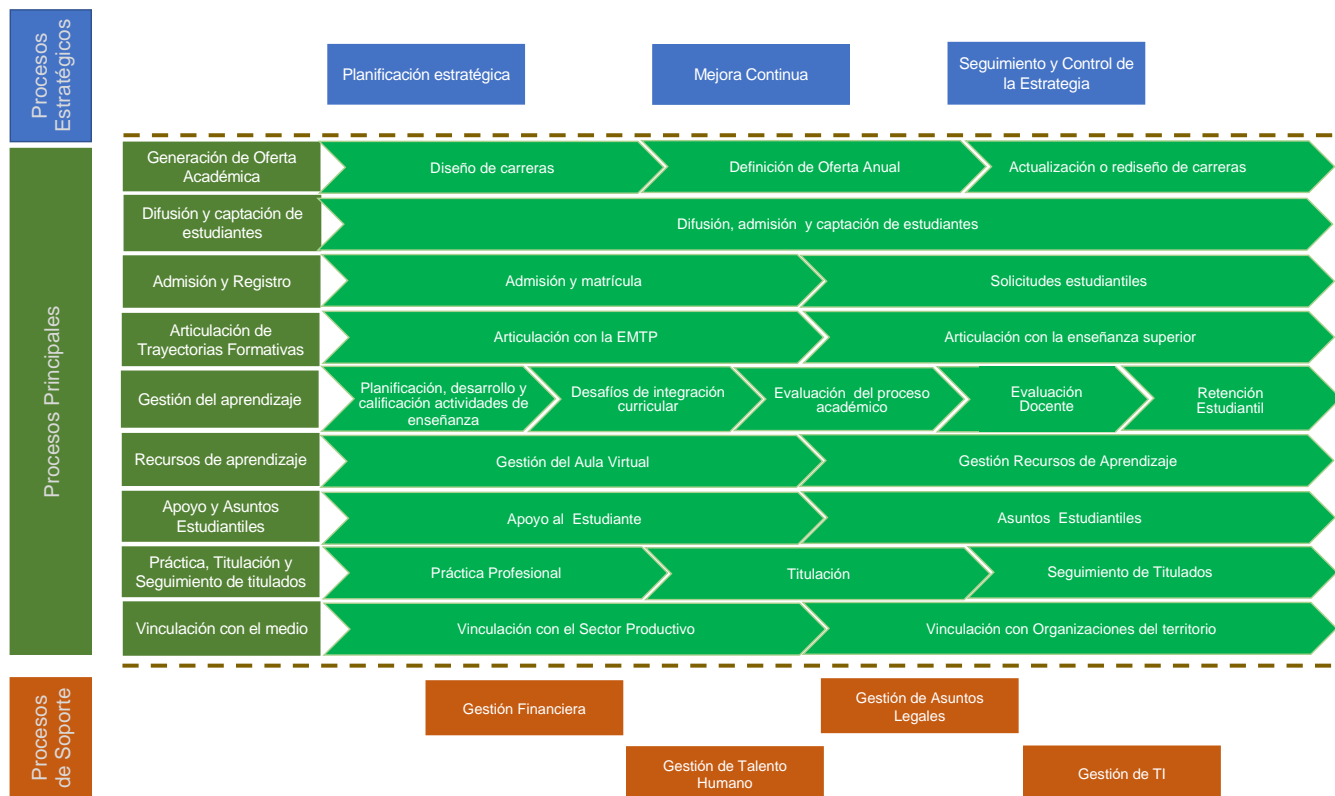
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo y sus procesos

4.4.1. El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece, implanta, documenta y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, la Organización:

- ✓ Identifica los procesos para el SGC y su aplicación a través de la organización, desde los requerimientos de los estudiantes hasta la evaluación del servicio prestado.
- ✓ Determina y establece la secuencia e interacción entre ellos, a través del Mapa de Procesos.
- ✓ Determina los criterios y métodos de cada proceso, necesarios para asegurar su eficacia y operación del SGC (Monitoreados a través del Registro “Matriz de Control de Procesos”).
- ✓ Determina y asegura la disponibilidad de recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, estableciendo un Presupuesto Operacional Anual.
- ✓ Asigna responsabilidades y autoridades para los procesos, evidenciados en el Organigrama Operativo.
- ✓ Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos, en la Matriz de Riesgos del Negocio.
- ✓ Evalúa e Implementa los cambios necesarios en los procesos para alcanzar los resultados previstos.
- ✓ Realiza el seguimiento y el mejoramiento continuo mediante las acciones de:
 - Auditorías Internas, Control de objetivos de la Calidad, Matriz de Control de Procesos (con sus respectivos Indicadores), Revisiones por la Dirección, entre otros.
- ✓ La Organización se compromete a evaluar los productos o servicios externos contratados que afecten directamente a los servicios prestados, mediante el procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores.

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL	

El siguiente es el mapa de procesos de la institución:



4.4.2. En la medida en que sea necesario, el CFT:

- a) Mantendrá información documentada para apoyar la operación de sus procesos. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está formada por el presente Manual del SGC, Procedimientos Normativos y Operacionales, Registros, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, además de todos aquellos documentos necesarios para un buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Conservará la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Toda la Documentación y Registros que componen el SGC serán aplicados de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Información Documentada.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

La alta dirección del CFT demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- a) Asumiendo la responsabilidad de la Implementación, Implantación y cuando corresponda la Certificación del SGC, la eficacia y la mejora continua.
- b) Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad para el SGC, siendo éstos acordes al contexto y la Dirección Estratégica de la Institución.
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la Institución.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC
- f) Comunicando a su personal la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC
- g) Asegurando de que el SGC logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC
- i) Promoviendo la mejora continua.
- j) Apoyando los roles pertinentes de la alta dirección, para demostrar su liderazgo en las áreas de su responsabilidad.

5.1.2. Enfoque a los/as estudiantes y otros/as beneficiarios/as

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque de los estudiantes y otros beneficiarios, para lo cual:

- a) Asegura que los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios se determinan mediante el o los procedimientos contenidos en los procesos: de Formación; de Vinculación con el Medio; de Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP); de Formación Continua y de Transferencia; con el fin de verificar: los requerimientos de los/as estudiantes y otros/as beneficiarios/as, Legales y Reglamentarios. Estos serán analizados para determinar si los procesos dan respuesta a estos requerimientos o readecuarlos para satisfacerlos. Esta revisión ratifica que los requisitos establecidos en la negociación son entendidos y definidos de la misma forma por de los estudiantes y otros beneficiarios.
- b) Por otra parte, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.
- c) Con el propósito de asegurar y aumentar la satisfacción del servicio, se establece el monitoreo a través de la **Encuesta de Satisfacción del Estudiante** y la **Encuesta de Satisfacción de Empleadores**.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

5.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

El estudiante con necesidades especiales es alguien que podría tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual (por ejemplo, excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otra necesidad del estudiante para la educación especial; los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad). Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.

La Alta Dirección del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, deberá asegurar que:

- √ Los recursos y formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- √ 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.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad

Política de la Calidad:

La Alta Dirección desarrolla y establece la Política de la Calidad, entendiéndose al conjunto de directrices y objetivos que guían las actuaciones de esta en relación con la Calidad, y es revisada en cuanto a su adecuación. La Política es implantada, mantenida al día y comunicada dentro de la Organización.

Se tendrá presente en la difusión de la Política de Calidad, el reforzamiento al compromiso de la Organización frente al cumplimiento de los requisitos del servicio y las normativas legales aplicables, siendo ésta:

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

POLÍTICA DE LA CALIDAD

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA ESTATAL DE LA REGIÓN DE COQUIMBO

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, en su condición de institución estatal de educación superior cuya misión y visión es la formación de técnicos de nivel superior, establece su Política de la Calidad y se compromete con:

- a. Brindar Servicios Educativos, Científicos y Técnicos de óptimo nivel.
- b. La mejora continua del servicio educativo, garantizando la formación integral de personas altamente calificadas para su adecuada integración al mundo del trabajo.
- c. Desarrollar principios humanísticos, laicos y democráticos, en diferentes áreas del quehacer productivo y el desarrollo técnico, de la propiedad intelectual, empresarial y organizacional de la región de Coquimbo y del país.
- d. Contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa, democrática y de sus partes interesadas. Incluyendo el cumplimiento de los requisitos Reglamentarios y Legales.

Además, establece como macroprocesos para su desarrollo:

1. Procesos Estratégicos:
Planificación estratégica; Mejora continua y Seguimiento y control de la estrategia.
2. Procesos Principales:
Generación de oferta académica; Difusión y captación de estudiantes; Admisión y registro; Articulación de trayectoria formativas; Gestión del aprendizaje; Recursos de aprendizaje; Apoyo y asuntos estudiantiles; Práctica, titulación y seguimiento de titulados y Vinculación con el medio.
3. Procesos de apoyo:
Gestión financiera; Gestión del talento humano; Gestión de asuntos legales y Gestión de TI

RECTOR

V.1.0 Enero de 2022

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La Política de la Calidad es comunicada dentro de la Organización, en un acto interno, además es publicada y se encuentra a disposición del público y partes interesadas.

La Política de Calidad:

- a) Está disponible y se mantendrá como información documentada.
- b) Es comunicada, entendida y se aplica dentro de la Organización.
- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3. Funciones, responsabilidades y autoridades en la organización

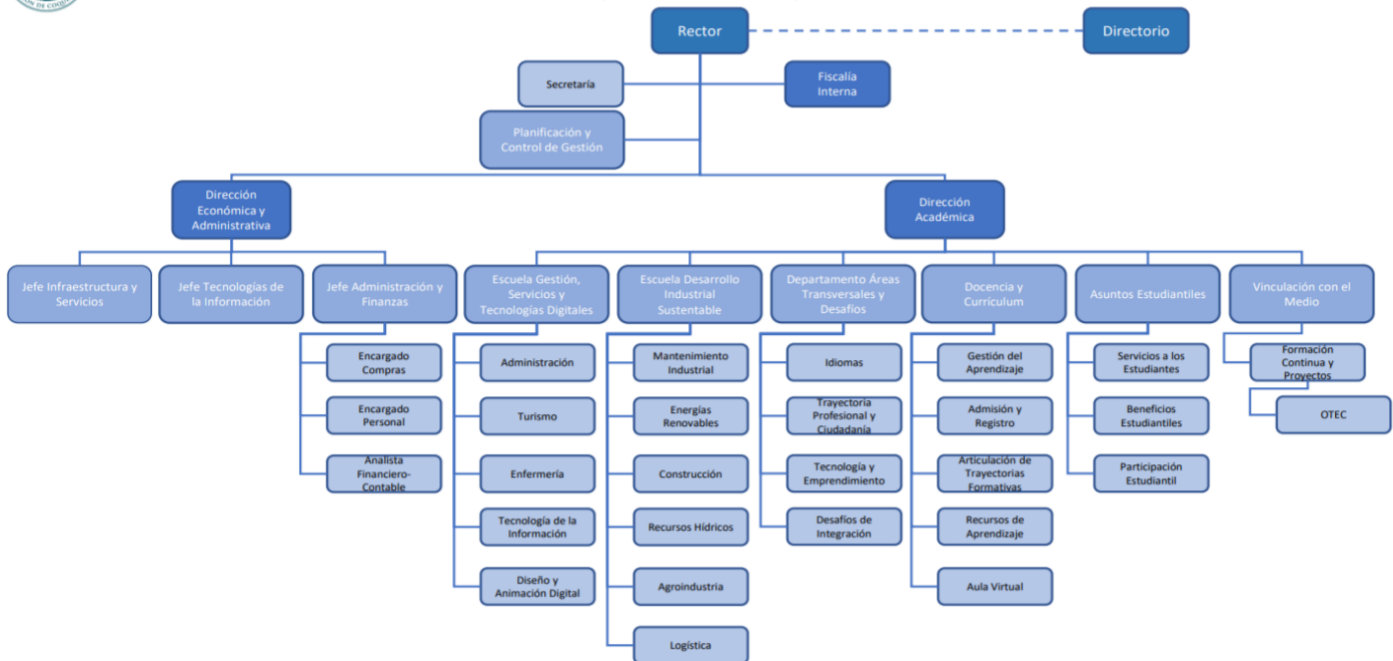
El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, deja documentadas las responsabilidades, la autoridad y la comunicación entre todo el personal que dirige, mantiene, realiza y verifica cualquier tarea que involucre el desempeño del SGC de la Organización mediante el Organigrama Operativo (ver Figura), en donde se identifican los cargos que componen la Organización, como al igual establece las responsabilidades pertinentes vinculadas a los procesos en los “**Procedimientos Normativos y Operativos**”.



CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA
REGIÓN DE COQUIMBO

Organigrama Institucional

(al mes de diciembre de 2021)



	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

6. Planificación

6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, determina y planifica la manera de integrar las acciones en sus procesos y evaluar su eficacia para abordar los riesgos y oportunidades, para lo cual en el Registro Matriz de Riesgos del Negocio se establece como:

- a) Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

A partir de lo enunciado la Institución planifica:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
 - i. integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC
 - ii. evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios. Todo ello será controlado a través de la **Matriz de Riesgos del Negocio**.

6.2. Objetivos del SGC y planificación para lograrlos

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, establece los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC

La Alta Dirección establece que, para el control de los Objetivos de la Calidad, estos serán monitoreados a través del registro **Matriz de Objetivos de la Calidad**, en el cual se detallan los objetivos, indicadores, metas y periodicidad de control. Estos son comunicados a toda la Organización y la información entregada por dicho registro será fundamental para la confección del **Informe de Revisión por la Dirección**.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la Organización determina:

- Qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la Organización determine la necesidad de realizar cambios en el SGC, éstos se llevarán a cabo de manera planificada mediante el **Registro Planificación de los Cambios**, considerando lo definido en el punto 4.4 del presente manual, incluyendo también lo definido en el **Mapa de Procesos**. Se tendrá especial consideración en los cambios que puedan afectar al Servicio que se presta.

Ante cualquier cambio que pueda presentarse la Organización analizará y planificará, considerando:

- a) El propósito y las consecuencias que puedan presentarse.
- b) La mantención de la integridad del SGC
- c) Los recursos necesarios para dicho cambio.
- d) La asignación de nuevas responsabilidades y autoridad que requiera el cambio.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Alta Dirección asegura y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, para aumentar la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas, además del cumplimiento de sus requerimientos, mediante el establecimiento de un **Presupuesto Anual Operativo**.

7.1.2. Personas

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina y proporciona las personas necesarias para la implantación eficaz del SGC, basado en la norma internacional ISO 21001:2018 para la operación y control de sus procesos, establecidos en el mapa de procesos, se cuenta con un organigrama funcional, el que establece cargos.

7.1.3. Infraestructura

La Alta Dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, son registradas y verificadas en el inventario elaborado por la Dirección Económica y Administrativa del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo; así como las actividades de mantenimiento por la oficina de administración del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo. La infraestructura incluye:

- a. Aulas, laboratorios y talleres donde se desarrollan las clases.
- b. Casino, patio y jardines que son los lugares de esparcimiento.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

- c. Equipos computacionales para el uso de las actividades académicas y administrativas.
- d. Servicio de biblioteca proporcionado a través de la página web: www.cftcoquimbo.cl sistema integral de biblioteca bajo plataforma Formación Tecnológica Chile.
- e. Plataforma aula virtual.
- f. Procedimientos de seguridad para el uso de los laboratorios.

Además, se ha establecido el **Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipamiento institucional**, para asegurar la disponibilidad de bienes, infraestructura y equipos. Todo ello establecido en el proceso de Gestión Estratégico y Recursos Institucionales.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio de formación profesional. Por ello, cuenta con un **Reglamento de Personal, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, además de contar con un Reglamento de Convivencia para la Comunidad Estudiantil.**

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios prestados, a través de:

- a. Supervisar y Monitorear el servicio durante la ejecución.
- b. Evaluación de los Proveedores que tienen directa relación con el servicio prestado.
- c. Medición del Servicio entregado a los estudiantes y partes Interesadas.

Con todo lo anterior, se logra seguir y medir el Servicio entregado, tanto durante su ejecución como en su término, a la vez se deja información como evidencia de dichas acciones.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición de los equipos e instrumentos, que se utilicen para trabajos de laboratorios, trabajos de investigación, otros, para lo cual se establece los Equipos e Instrumentos se:

- a. Calibren o verifiquen a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de mediciones trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

- b. Identifiquen para determinar su estado;
- c. Proteja contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

7.1.6. Conocimiento de la organización

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

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

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, cumple con el mantenimiento del conocimiento y su disposición, lo que se encuentra documentado de acuerdo al macroproceso formativo.

Para adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo requiere programar capacitaciones internas y externas para el personal. Para lo cual se ha establecido:

- a. El Plan Anual de Capacitación de docentes y no docentes;
- b. Los recursos de aprendizaje están a disposición donde y cuando sea necesario para el cual se cuenta con un catálogo bibliotecario y un inventario de libros del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo a través de la página web, www.cftregioncoquimbo.cl.

Todo ello se encuentra establecido en el proceso de Docencia y Resultado de Formación.

7.2. Competencia

7.2.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo:

- a. Determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño del Centro de Formación Técnica.
- b. El personal docente es evaluado por los jefes de escuela basándose en educación, formación y experiencias apropiadas, para lo cual se cuenta con el **Reglamento de Personal**.
- c. El personal administrativo es contratado de acuerdo con las funciones que vaya a cumplir establecidas en el **Reglamento de Personal**, los que serán evaluados de manera jerárquica.
- d. Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria mediante el **plan anual de capacitación docente y no docente**, evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

- e. Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia de los cursos de capacitación.

El **Comité Bipartito de Capacitación** identifica las necesidades de formación u otras acciones para mejorar las competencias ya consideradas, las cuales se registran en el **plan anual de capacitación** a inicios de cada año.

7.2.2. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo proporciona recursos para apoyar a los educadores:

- a. Asegurando que todos los educadores y el personal que tiene contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que pueden incluir:
 - i. Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tiene diferentes requisitos;
 - ii. Instrucción y evaluación diferenciadas
 - iii. Apoyo educativo
- b. Proporcionando a una red de especialistas.

7.3. Toma de conciencia

La Organización establece que todo su personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio, toman conciencia y conocen:

- a. La política de la calidad.
- b. Los objetivos de la calidad.
- c. Su contribución a la eficacia del SGC, incluido la mejora del desempeño.
- d. Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del SGC, además de los riesgos que se tendrían al entregar un servicio que no satisfaga al cliente.

7.4. Comunicación

7.4.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece los canales apropiados de comunicación Interna con la finalidad de dar a conocer e informar al personal sobre el desempeño del SGC, procesos, procedimientos y desempeño global de la Organización, pudiendo quedar dicha comunicación en documentos o registros de manera impresa o digital. Del mismo modo se manejará la comunicación externa. La comunicación será: corta, precisa y concisa;

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

considerando qué se comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica y por qué medio se comunica.

A su vez la Alta Dirección establece que los mecanismos de comunicación serán a través de:

- a. Reuniones.
- b. Charlas con el Personal.
- c. E-mail.
- d. Cartas.
- e. Circulares.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo cuenta con el **Procedimiento Información Documentada** para asegurar una adecuada preparación, emisión, modificación, aprobación, distribución y mantenimiento de la documentación del SGC por parte del personal autorizado, con el fin de garantizar que la documentación será la vigente y se encontrará en los lugares de uso, a través de medios digitales o físicos. También se incluye el tratamiento de la Documentación Externa.

Para el control de los Registros, en el mismo procedimiento se establecen y definen las pautas de actuación y las responsabilidades para la generación de estos, con el fin de identificar, recoger, archivar, mantener actualizados y dar destino final a los registros.

Se conserva una **Lista Maestra de Documentos** vigentes del SGC, la cual identifica: Tipo de Documento, Nombre del Documento, Versión actual, Fecha de Emisión, Almacenamiento (Papel o digital), Protección (personas que tienen acceso), Disposición final del documento y Fecha de disposición.

Además, el **Responsable de Aseguramiento de la Calidad** conserva una **Lista Maestra de Registros vigentes del SGC**, la cual identifica: Nombre del Registro, Código, Versión actual, Fecha de Emisión, Almacenamiento (Papel o digital), Protección (personas que tienen acceso), Recuperación, Tiempo de retención, Disposición final del registro y Fecha de disposición.

7.5.2. Creación y actualización

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece en el **Procedimiento Información Documentada**, la metodología para crear y actualizar los documentos y registros requeridos por el SGC.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

7.5.3. Control de la información documentada

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece en el **Procedimiento Información Documentada**, la metodología para el control de los documentos y registros requeridos por el SGC

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

8.1.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo identifica aquellas operaciones y actividades relevantes para su desempeño que tienen o pueden llegar a tener una implicancia para lograr cumplir con los requisitos de la prestación del servicio.

La Organización establece en diferentes procedimientos la planificación de los procesos requeridos para la prestación del servicio.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo identifica y determina que, para realizar la planificación de sus servicios, lo desarrollará de acuerdo con el **Mapa de Procesos** y los **procedimientos operacionales** y sus registros correspondientes.

Adicionalmente la Organización establece en el **Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores**, cómo controlará los servicios que pudieran ser contratados externamente.

8.1.2. Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo identifica aquellas operaciones específicas y su control, lo cual se encuentra establecido en el **proceso de diseño curricular** de cada carrera impartida.

En esos documentos la Institución incluye:

- a. resultados de aprendizaje;
- b. asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;
- c. definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- d. realizar una evaluación de aprendizaje;
- e. definir y conducir métodos de mejora;
- f. proporcionar servicios de soporte.

8.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo proporciona recursos adicionales cuando sean requeridos, apoyando a los educadores para:

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

- a. mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:
 - i. instrucción adaptativa;
 - ii. contenido acelerado o enriquecido;
 - iii. permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas;
 - iv. medidas individualmente adaptadas;
 - v. 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;
 - vi. 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;
- c. proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;
- d. garantizar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.

8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la Institución se asegura que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:

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

La organización debe cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

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:

- 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;
- b. los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestas en los estudiantes y otros beneficiarios;
- c. los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;
- d. los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGC;
- e. quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;
- f. cualquier costo involucrado, como honorarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;
- g. cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.

Todo lo anterior quedará refrendado con el **contrato de servicios educativos**, que se establece entre el CFT y los estudiantes.

8.2.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

EL CFT Coquimbo se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, mediante comunicación a estudiantes, cuerpo docente y cualquiera otra persona pertinente.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece, implanta y mantiene el proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

EL Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo conserva la **información documentada sobre el proceso de diseño y desarrollo**, para lo cual cuenta con una caracterización del proceso de diseño curricular de cada carrera impartida.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

8.3.2. Planificación de diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, el Centro de Formación Técnica de la Región de Coquimbo considera:

- a. Los requisitos definidos en el punto 8.2;
- b. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- c. Las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- d. Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- e. Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- f. Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;
- g. La necesidad de controlar las interfaces entre personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;
- h. La necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- i. Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;
- j. El nivel de control de procesos de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas;
- k. La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo;
- l. El enfoque basado en evidencias;
- m. La medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidad, intereses y aptitudes;
- n. La necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, determina los requisitos esenciales para los productos y servicios educativos que se diseñan y desarrollan, considerando:

- a. Los requisitos funcionales y de desempeño, tales como: competencias esperadas, mercado laboral en el que podría insertarse el/la titulado/a, alineamiento con el Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional (MCTP) o estándares de ChileValora, entre otros.
- b. La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, en

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

particular de los procesos de diseño de anteriores carreras y sus actualizaciones.

- c. Normas y códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar, tales como las competencias sello, las competencias transversales y las normas de higiene y seguridad.
- d. Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos, como por ejemplo, no responder a los requerimientos de los sectores productivos y afectar la empleabilidad.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, conserva la **información documentada** sobre las entradas de diseño y desarrollo.

8.3.4. Controles de diseño y desarrollo

8.3.4.1. Generalidades

8.3.4.1.1. El Centro de Formación Técnica aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que:

- a. Se definan los resultados a lograr;
- b. Se realicen las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c. Se realicen 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.

Todo lo anterior será asegurado mediante el **proceso de diseño y desarrollo** establecido por la organización.

8.3.4.1.2. El Centro de Formación Técnica retiene información documentada, según corresponda, sobre:

- a. Los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación;
- b. Cualquier requisito para los productos y servicios educativos;

Lo anterior evidenciado en los **registros respectivos del diseño y desarrollo**.

8.3.4.2. Controles de diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar:

- a. El propósito y el alcance de plan modular o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios, articulación o trabajos posteriores;
- b. Se especifican los requisitos previos, si los hay, por ejemplo, los legales, los establecidos en el perfil de ingreso y los establecidos en los programas RAP.
- c. Se definan las características de los estudiantes, a través del perfil de ingreso;

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

- d. Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos, dependiendo del mecanismo de ingreso a la institución;
- e. El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes, establecidos en el perfil de ingreso;
- f. Se definen las características del perfil de egreso o ingreso a programas de articulación y/o de post grado.

8.3.4.3 Controles de diseño y desarrollo del plan modular

Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar:

- a. Las competencias esperadas o los resultados del aprendizaje:
 - i. Son consistentes con el alcance de la carrera, módulo o programa;
 - ii. Se describen en términos de las competencias o resultados de aprendizaje que los estudiantes deberían adquirir completando el plan modular;
 - iii. Incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias o acceso a certificaciones intermedias;
 - iv. Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.
- b. Las actividades de aprendizaje:
 - i. Son adecuadas para el modelo educativo basado en competencias de la institución;
 - ii. Son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje o competencias esperadas;
 - iii. Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.
- c. Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje, tales como actividades prácticas, laboratorios, salidas a terreno, entre otras.
- d. Que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:
 - i. Para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje, mediante actividades prácticas, de talleres u otras metodologías activas, entre ellas: aprendizaje basado en problemas (ABP) y estudio de casos, entre otros.
 - ii. Para la evaluación formativa y la retroalimentación.

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 diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinados a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

las que se basa;

- b. Las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;
- c. El sistema de clasificación está definido y validado.

Los controles de la evaluación sumativa son los que están establecidos en los instrumentos de evaluación definidos en el **Modelo Educativo** y **Reglamento Académico** adoptado por la institución y los registros correspondientes.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo asegura que los productos de diseño y desarrollo:

- a. Cumplan con los requisitos de entradas;
- b. Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de los productos y servicios educativos;
- c. Incluyan o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, según corresponda y a los criterios de aceptación;
- d. Especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previstos y su disposición segura y correcta;
- e. Se conservan como información documentada.

Las salidas están establecidas en el **Modelo Educativo** y **Reglamento Académico** adoptado por la institución y los registros correspondientes.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de los productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos y resultados.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo conserva información documentada sobre:

- a. Los cambios del diseño y desarrollo;
- b. Los resultados de las revisiones;
- c. La autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.

Los cambios del diseño y desarrollo están establecidos en el **Modelo Educativo** y **Reglamento**

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

Académico adoptado por la institución y los registros correspondientes.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, mediante el **Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores**, asegura que los procesos, productos y/o servicios adquiridos externamente cumplen los requisitos especificados.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados en los siguientes casos:

- a. Cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización, tales como: aula virtual, sistemas informáticos y materiales, entre otros.
- b. Cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la organización, por ejemplo, información de las carreras en las campañas de admisión y laboratorios externos, entre otros.
- c. Cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización, como por ejemplo, el desarrollo de las campañas de admisión.

La Organización realiza periódicamente una evaluación de proveedores, en la cual se incluyen solamente aquellos productos o servicios que inciden directamente en la realización del servicio. Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la Organización en el **Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores**. Además, se mantienen los **registros** de los resultados de dichas evaluaciones.

8.4.2. Tipo y alcance del control

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de entregar servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios, a través de:

- a) El Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores.
- b) La aplicación de los registros declarados en el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores:
 - Lista de Proveedores.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

- Evaluación de Proveedores.

8.4.3. Información para los proveedores externos

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, al momento de seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, establece que se aplicará la comunicación externa, respecto de los requisitos, medición de desempeño, actividades de verificación o validación, modificaciones y aceptaciones.

Todo lo anterior, de acuerdo con los requisitos establecidos legalmente y definidos por la institución y establecidos en el **Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores**.

8.5. Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio educativo

8.5.1.1. Generalidades

La institución implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas, las que incluyen:

1. la disponibilidad de información documentada que defina:
 - a. las características de los servicios educativos a prestar;
 - b. los resultados a alcanzar;
2. la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados, tales como: instrumentos de evaluación, encuestas de satisfacción de empleadores, entre otros;
3. 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; el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
4. la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7.2. **Reglamento de Personal**).
5. 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;
6. la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
7. la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

De tal modo la Institución planifica y lleva a cabo las operaciones y prestación de los servicios educativos bajo condiciones controladas, definiendo los **Procesos Estratégicos, Principales y de Soporte**, los cuales están compuestos por diferentes Procedimientos que se grafican en el mapa de procesos.

La validación de cada uno de estos procedimientos será evidenciada por la aplicación de los registros establecidos en cada uno de ellos, además de todos aquellos declarados en el SGC Esta validación demuestra la capacidad de la Institución de cumplir con los requisitos legales y aquellos necesarios para los estudiantes y otras partes Interesadas.

8.5.1.2. Admisión de estudiantes

8.5.1.2.1. Información de preadmisión

La institución se asegura de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:

1. 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;
2. información adecuada y clara sobre:
 1. los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de las carreras, modelo educativo;
 2. la participación de los estudiantes y otros beneficiarios, en su proceso educativo;
 3. los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo, independientemente de las formas de pago o si los estudiantes adscriben a gratuidad, becas u otro mecanismo.

8.5.1.2.2. Condiciones de admisión

La organización ha establecido un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos establecidos en el apartado 4.4.1, el proceso:

1. establece criterios de admisión que se ajusten a:
 - a. requisitos de la organización, reconociendo lo establecido en la ley que crea los centros de formación técnica estatales y el perfil de ingreso de los estudiantes a las diferentes carreras;
 - b. requisitos del campo técnico y profesional, de haberlos;
 - c. requisitos debido al contenido del programa y/o modelo educativo.
2. garantiza que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes, asegurando criterios de no discriminación e inclusión, de acuerdo a lo establecido en los cuerpos legales relativos a la misión de los centros de formación técnica estatales;

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

3. mantiene como información documentada, lo que se cumplirá, a través de los registros proceso de diseño de carrera e informe de diseño de carreras;
4. está a disposición del público, para lo cual las campañas de admisión deben incorporar información al público;
5. asegura la trazabilidad de cada decisión de admisión, a través de la ficha de cada prospecto de estudiante;
6. conserva la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión, a través de la ficha de cada prospecto de estudiante.

8.5.1.3. Provisión de productos y servicios educativos

La organización ha establecido procesos para:

1. enseñanza, los que están establecidos en el Modelo Educativo;;
2. facilitación del aprendizaje, mediante acciones de apoyo establecidas según la **Política de Acceso Equitativo de Estudiantes y Programas de Apoyo a Estudiantes Vulnerables para Promover su Retención**;
3. apoyo administrativo de aprendizaje, según la **Política de Acceso Equitativo de Estudiantes y Programas de Apoyo a Estudiantes Vulnerables para Promover su Retención**.

8.5.1.4. Evaluación sumativa

La institución:

1. asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas están establecidos y son comunicados a los estudiantes, lo que está establecido en el **Modelo Educativo**.
2. garantiza la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada, a través del sistema de evaluación, establecido en el **Modelo Educativo y Reglamento Académico** y la **expediente del estudiante**;
3. conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;
4. hace que el periodo de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.

8.5.1.5. Reconocimiento de la competencia lograda

La institución asegurar que, después de las evaluaciones sumativas:

1. los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

2. los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;
3. los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación;
4. la evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada;
5. los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada;
6. la información documentada se conserva para un periodo de conservación específico;
7. el periodo de conservación de dicha información documentada está a disposición de la comunidad educativa y otras partes interesadas.

Todo lo anterior se encuentra establecido en el Modelo Educativo y en el **Reglamento Académico**.

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 identifica los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos.

La organización aplica un juicio razonable sobre lo que es posible.

8.5.1.6.2. Con respecto al Modelo Educativo, la organización:

1. emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;
2. utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;
3. equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del módulo, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares);
4. aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:
 - a. modificación del currículo;
 - b. fomento de la autonomía e independencia;
 - c. tutor y tutorías.

Todo lo anterior queda establecido en el **Modelo Educativo**.

8.5.1.6.3. Con respecto a la evaluación del logro de las competencias, la organización:

1. proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción, lo que se consigue aplicando diferentes instrumentos

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

y metodologías, tales como: estudios de caso, aprendizaje basado en problemas, entre otros;

2. garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar el dominio de sus competencias;
3. aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.

Todo lo anterior queda establecido en el Modelo Educativo.

8.5.1.6.4. Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar las competencias acordadas, se acomodarán de manera que se equilibren los requisitos del estudiante, la integridad de los resultados de aprendizaje o competencias a lograr y la capacidad de la organización.

La validación de cada uno de los procedimientos será evidenciada por la aplicación de los registros establecidos en cada procedimiento, además de todos aquellos declarados en el SGC Esta validación demuestra la capacidad de la Organización de cumplir con los requisitos solicitados por los estudiantes y partes interesadas.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo mediante el código del estudiante realiza la identificación del avance formativo, a través de la formación profesional. La trazabilidad del avance académico del estudiante es un requisito, esto se verifica en la obtención/suma de los créditos académicos, según se apruebe las asignaturas. lo que permitirá monitorear la trazabilidad del servicio prestado.

8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada, mientras esté bajo el control de la Institución o esté siendo utilizado por la misma.

Asimismo, identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios educativos.

Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo informa de esto a la parte interesada y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

EL Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo considera propiedad de cualquier parte interesada a los documentos proporcionados por el estudiante para su admisión, convalidación y trámite. Al respecto el almacenamiento y mantenimiento de dichos documentos se

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</i> <i>TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

llevan a cabo a través de Servicios Académicos; quien evita los daños o pérdidas y salvaguarda los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.

8.5.4. Preservación

El Comité de la Calidad del SGC preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, establecido según el **Procedimiento Información documentada**.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo preserva el producto resultante del servicio de formación técnico profesional durante toda su realización, incluyendo las partes constitutivas de este servicio con la finalidad de mantener la conformidad con los requisitos. Se considera como partes constitutivas del servicio: los proyectos de investigación, informes finales, pre actas y actas de notas, trabajos de proyección social o extensión cultural, tesis, etc. La preservación de estos documentos se realiza con el apoyo de las escuelas profesionales, Dirección Académica, Dirección Económica y Administrativa.

8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo cumple los requisitos para las actividades de protección y transparencia de los datos de los estudiantes posteriores a la entrega asociadas con los servicios. Para ello, se ha diseñado el **Procedimiento de seguimiento de egresados, con su respectiva encuesta de satisfacción** con la finalidad de verificar su grado de conformidad. También dicha protección de los datos se encuentra especificada en el **procedimiento Información Documentada**.

8.5.6. Control de los cambios

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y el impacto que podrían generar en el enfoque de procesos y el análisis de riesgos, se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el mismo y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión de los Procesos Estratégicos y Educativos, mediante la aplicación del **Procedimiento Información Documentada**.

8.6. Liberación de los productos y servicios

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo implanta las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. La liberación de los servicios de los estudiantes no se lleva a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas en los documento de **Modelo Educativo, Resolución del Plan de Estudio de la carrera y Reglamento Académico**, a menos que sea aprobado

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

de otra manera por el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo y, cuando sea aplicable, por los estudiantes y partes interesadas, determinado en el **Registro No Conformidad – Oportunidad de Mejora**.

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios. La información documentada incluye:

- a. Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b. Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7. Control de las salidas educativas no conformes

8.7.1. El Comité de Calidad de la Organización, se asegura que las salidas que no son conforme con sus requisitos, lo identifica y controla para prevenir su empleo y/o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades de acuerdo con los controles efectuados durante los procesos y toma de acciones para eliminar las no conformidades halladas, bajo concesión de una autoridad competente. Los productos no conformes se tratan de acuerdo con el **Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas** y su **registro correspondiente**.

El Encargado de Aseguramiento de la Calidad conserva la información documentada que:

- a. Describa la no conformidad;
- b. Describa las acciones tomadas;
- c. Describa todas las concesiones obtenidas;

De la aplicación del **Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas** y su **registro correspondiente**, se dará cumplimiento a los puntos **8.7.2** y **8.7.3**.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina:

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

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

El Centro de Formación de la Región de Coquimbo evalúa el desempeño y la eficacia del SGC y conserva la información documentada mediante el **registro Objetivos de la Calidad del CFTC**, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan dichos resultados, los responsables de los procesos corrigen y aplican acciones correctivas, según sea conveniente.

9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1. Seguimiento de la satisfacción

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Con la finalidad de recopilar información relativa a la percepción del cliente con respecto a satisfacción de sus requisitos, el Comité de Calidad del CFT realiza encuestas a los estudiantes semestralmente, a las partes interesadas internas como los profesores y administrativos, así como las partes interesadas externas en forma anual. Se tomará acción de los resultados para la elaboración, según convenga, de los próximos objetivos de la calidad, correcciones, acciones correctivas y la gestión de riesgos.

9.1.2.2. Tratamiento de las quejas y apelaciones

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo establece y mantiene como información documentada un método para tratamiento de las quejas y apelaciones. Además, informa a las partes interesadas.

El método incluye:

- a. Comunicar el método a todas las partes interesadas
- b. Recibir las quejas y apelaciones;
- c. Dar seguimiento a las quejas y apelaciones;
- d. Reconocer las quejas y apelaciones;
- e. Realizar una evaluación inicial de quejas y apelaciones;
- f. Investigar las quejas y apelaciones;
- g. Responder a las quejas y apelaciones
- h. Comunicar la decisión
- i. Cerrar las quejas y apelaciones

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

9.1.3. Otras necesidades de seguimiento y medición

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, asegura que se solicite la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a disposición según corresponda :

- a. Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;
- b. Retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;
- c. Retroalimentación sobre influencia de la organización en la comunidad.

El Centro de Formación Técnica realiza seguimiento de la retroalimentación obtenida y toma acciones para aumentarlas donde esté insuficiente.

El Centro de Formación Técnica cumplirá con todo lo anterior, a través de la aplicación de un **Procedimiento de medición de la Satisfacción de los Estudiantes y partes interesadas.**

9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.4.1. La organización determina:

- a. Los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;
- b. Objetivos frente a los que se medirá el desempeño.

Algunas de las siguientes herramientas podrán utilizarse: análisis de costos; encuestas de satisfacción; esquemas de sugerencias; sistemas de quejas y apelaciones; evaluación de impacto; análisis de necesidad; análisis de datos estadísticos; auto evaluación; evaluación por pares; FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); lluvia de ideas; metodologías de calidad, entre otras.

9.1.4.2. La organización se asegura que:

- a. Se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;
- b. Las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;
- 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 par interpretar los hallazgos;
- 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.

Todo lo anterior está definido en los procedimientos asociados a los procesos estratégicos, principales y de soporte establecidos por la institución.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

9.1.5. Análisis y evaluación

El Centro de Formación Técnica de la Región de Coquimbo, analiza y evalúa los datos y la información que surge por el seguimiento y la medición.

Los resultados de dicho análisis permiten emitir reportes que proporcionen información sobre:

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

El cumplimiento de los requisitos anteriores quedará evidenciado en el **Informe de Revisión por la Dirección**.

9.2. Auditoría interna

9.2.1. Auditorías

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo, establece el **Procedimiento de Auditoría Internas** con el fin de llevar a cabo las; auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca si el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo

- a. Conforme con:
 - Los requisitos propios de la organización para su Sistema de gestión de la Calidad de Educación del Centro de Formación Técnica;
 - Los requisitos de la Norma Chilena ISO 21001:2018.
- b. Se implanta y mantiene eficazmente.

9.2.2. El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo

Establece la metodología para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del SGC en el **Procedimiento de Auditorías Internas**, que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, considerando la importancia de los procesos involucrados, para verificar si el SGC Además:

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

- a. define los criterios de la auditoria y el alcance para cada auditoria;
- b. selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;
- c. se asegura que los resultados de las auditorias se informen a la dirección;
- d. identifica oportunidades de mejora;
- e. realiza las correcciones apropiadas y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f. conserva información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoria y los resultados de la auditoria, a través del registro **Informe de Auditoría**.

La Organización a través de su **Procedimiento de Auditorías Internas** establece los criterios de Auditoría, Alcance, los Auditores y los registros pertinentes.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La alta dirección se reúne anualmente para revisar el cumplimiento de los objetivos y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineaciones continuas con las direcciones estratégicas de la institución.

La revisión y sus resultados se evidencian en **el Informe de Revisión por la Dirección**.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Para esta reunión de revisión del SGC el CFT toma en cuenta la siguiente información:

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección, previas.
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC incluida las tendencias relativas a:
 - i. La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los estudiantes y otros beneficiarios;
 - ii. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - iii. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - iv. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - v. Los resultados de seguimiento y medición;

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

- vi. Los resultados de las auditorías;
- vii. El desempeño de los proveedores externos;
- viii. resultados de evaluación formativa y sumativa;
- d. La adecuación de los recursos;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f. Las oportunidades de mejora continua;
- g. La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

La revisión se evidencia en **el Informe de Revisión por la Dirección.**

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

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

- a. Las oportunidades de mejora;
- b. Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo;
- c. Las necesidades de recursos.

El Comité de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad conserva información documentada mediante el informe de revisión por la dirección como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Los resultados se evidencian en el **Informe de Revisión por la Dirección.**

10. Mejora

10.1. Generalidades

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo determina y selecciona las oportunidades de mejora e implanta cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de los estudiantes y partes interesadas y aumentar su satisfacción.

Éstas incluyen:

- a. Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;

	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i>	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
	<i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i>	

- c. La mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Educación del Centro de Formación de la Región de Coquimbo.

10.2. No conformidades y acciones correctivas

El CFT toma acciones para eliminar la(s) causa(s) de no conformidades con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir, y que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se ha establecido el **Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas** y su **registro correspondiente** para definir los requisitos y lineamientos para:

- a. Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla.
 - Hacer frente a las consecuencias.
- b. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - La determinación de las causas de la no conformidad.
 - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c. Implantar cualquier acción necesaria.
- d. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e. Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f. Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

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

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo a través del Responsable de Aseguramiento de la Calidad conserva la información documentada, como evidencia de:

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

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE COQUIMBO <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>NCh-ISO 21001:2018</i></p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión de Calidad</p>
	<p style="text-align: center;"><i>DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA PROFESIONAL</i></p>	

10.3. Oportunidades de mejora

El Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Coquimbo 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 y otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.

Esto debe incluir:

- a. La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c. Mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la educación.

La determinación, selección de oportunidades de mejora y su tratamiento quedarán sometidas a la determinación del Comité de Aseguramiento de la Calidad, de acuerdo a lo definido en el **Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas** y su **registro correspondiente**.