

- i) El Informe N° 000035-2022-SINEACE/P-GG-OPP-UM, de 21 de julio de 2022, de la Unidad de Modernización;
- ii) Los Memorandos N° 000393-2022-SINEACE/P-GG-OPP, de 25 de julio de 2022 y N° 0000408-2022-SINEACE/P-GG-OPP, de 5 de agosto de 2022, de la Oficina de Planificación y Presupuesto;
- iii) El Informe Legal N° 000168-2022-SINEACE/P-GG-OAJ, de 10 de agosto de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5 de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (en adelante, Ley del Sineace), establece como finalidad del Sineace garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, con el propósito de optimizar los factores que incidan en los aprendizajes, así como en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral;

Que, el literal c) del artículo 3 del Reglamento de la Ley del Sineace, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2007-ED, prescribe que es objetivo del Sineace asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen los requisitos de calidad y realizan su misión y objetivos. Además, en sus artículos 10 y siguientes se establece el proceso de acreditación para las instituciones de estudios superiores que deseen acreditarse en el Perú;

Que, mediante la Décima Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, se declara en reorganización del Sineace, constituyéndose a través de Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU, de 28 de agosto 2014, el Consejo Directivo Ad Hoc, siendo una de sus funciones aprobar los planes, lineamientos, directivas y demás documentos de gestión necesarios para ejecutar las funciones necesarias que permitan la continuidad del Sineace y los procesos en desarrollo;

Que, el literal f) del numeral 5.1 de la Directiva N° 000004-2020-SINEACE/CDAH-P, denominada *"Lineamientos para la Gestión de los Documentos de Gestión, Normativos, Orientadores y Operativos del Sineace"*, aprobada mediante Resolución de Presidencia N° 000178-2020-SINEACE/CDAH-P, de 19 de octubre de 2020, indica que el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad es el documento de gestión que describe el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Sineace, bajo los alcances de la Norma ISO 9001:2015;





Que, mediante Resolución de Presidencia N° 000023-2021-SINEACE/CDAH-P, de 29 de marzo de 2021, se aprobó la *"Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Sineace en su calidad de entidad en reorganización"*, (en adelante, Norma del Sineace) cuyo literal l) del artículo 10 refiere que la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc tiene la función de establecer, implementar y mantener la Política de Calidad de la entidad y conducir el Sistema de Gestión de Calidad;

Que, asimismo el literal i) del artículo 19 de la Norma del Sineace refiere que la Oficina de Planificación y Presupuesto tiene la función de conducir la implementación, mantenimiento y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos desarrollados;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 125-2018-SINEACE/CDAH-P, de 9 de julio del 2018, se aprueba el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", que en anexo forma parte integrante de la citada Resolución, y que, a la fecha de emitido el presente acto, tiene una versión 02;

Que, asimismo, el citado Manual, sobre su gestión, refiere que se aprueba mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc, correspondiendo a la Unidad de Modernización la coordinación de la elaboración, revisión, modificación, aprobación y control;

Que, mediante los Memorandos N° 000393-2022-SINEACE/P-GG-OPP, de 25 de julio de 2022 y N° 000408-2022-SINEACE/P-GG-OPP, de 5 de agosto de 2022, la Oficina de Planificación y Presupuesto, con base en el Informe N° 000035-2022-SINEACE/P-GG-OPP-UM, de 21 de julio de 2022, de la Unidad de Modernización, propone la aprobación del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, versión 3, en virtud a la necesidad de mantener un único Manual del Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con desarrollar todos los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de "Gestión de certificación de competencias" y "Gestión de la acreditación de instituciones educativas y programas";

Que, mediante Informe Legal N° 000168-2022-SINEACE/P-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable sobre la propuesta del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Sineace, versión 03", recomendando su aprobación;

Con el visto bueno de Gerencia General, Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; Ley N° 30220, Ley Universitaria; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 018-2007-ED; la Resolución Ministerial N° 396- 2017-MINEDU y sus modificatorias y la Resolución Ministerial N° 449-2020-MINEDU; Resolución de Presidencia N° 000023-2021-SINEACE/CDAH-P.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad-Sineace, versión 03, cuyo anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 125-2018-SINEACE/CDAH-P, de 09 de julio de 2018, que aprobó el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad-Sineace, así como su versión 02.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y la versión 3 del Manual de Calidad del Sineace, en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe) y su difusión interna a través de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Documento firmado digitalmente
CARLOS BARREDA TAMAYO
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO AD HOC
Sineace



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SINEACE -

VERSIÓN 03

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

Agosto 2022



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto	6
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	7
4.4. SGC y sus procesos	8
5. LIDERAZGO	8
5.1. Liderazgo y compromiso	8
5.2. Política	9
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	10
6. PLANIFICACIÓN.....	10
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	10
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	10
6.3. Planificación de los cambios.....	11
7. APOYO	11
7.1. Recursos	11
7.2. Competencia	13
7.3. Toma de conciencia.....	13
7.4. Comunicación.....	13
7.5. Información documentada.....	14
8. OPERACIÓN	15
8.1. Planificación y control operacional	15
8.2. Requisitos para los productos y servicios	15
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	16
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	18
8.5. Producción y provisión del servicio.....	20



8.6.	Liberación de los productos y servicios.....	23
8.7.	Control de las salidas no conformes	23
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	24
9.2.	Satisfacción del cliente	24
9.3.	Análisis y evaluación.....	24
9.4.	Auditoría Interna	24
9.5.	Revisión por la dirección	25
10.	MEJORA	26
10.1.	Generalidades	26
10.2.	No conformidad y acción correctiva	26
10.3.	Mejora continua	27
	HOJA CONTROL DE CAMBIOS.....	28



INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) es un organismo técnico especializado, adscrito al Sector Educación, que de acuerdo a la Ley 28740, Ley del Sineace, se encarga de garantizar a la sociedad que las instituciones públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad mediante la acreditación, y de certificar las competencias de las personas a nivel nacional, así como para promover una cultura de evaluación y calidad.

El Sineace ejerce el rol central de otorgar la acreditación a las instituciones educativas en reconocimiento a la calidad educativa, así como la certificación de competencias de las personas que demuestran su saber hacer y desempeño ocupacional y profesional, asociados a desarrollar una cultura de evaluación en la sociedad, conllevando a la mejora continua como un eje destinado al aseguramiento de la calidad de la educación en el país.

El Sineace en su propósito de mejorar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de sus usuarios y partes interesadas, mediante procesos eficientes, demostrando su compromiso con la calidad, decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en una norma de reconocimiento internacional como es la ISO 9001:2015.

El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad describe cómo está implementado el Sistema de Gestión de la Calidad en el Sineace, constituyéndose en una guía orientadora para su mantenimiento y mejora continua.

El Sineace ha previsto que el presente manual sea gestionado de la siguiente manera:

- La Unidad de Modernización coordina la elaboración, revisión, modificación aprobación y control del presente Manual.
- El Manual del SGC se aprueba por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc.
- Todo el personal que se encuentra bajo el alcance del SGC debe cumplir los lineamientos establecidos en el presente Manual.



1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente manual es presentar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Sineace implementado según los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con enfoque a la provisión de servicios que satisfagan regularmente los requisitos de sus usuarios, incluyendo los legales y reglamentarios y otros aplicables; a través de su mejora continua.

El alcance del SGC implementado se señala en el numeral 4.3.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son dispositivos legales y normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

- a) Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus modificatorias.
- b) Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- c) Ley N° 30220, Ley Universitaria y sus modificatorias.
- d) Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.
- e) Decreto Supremo N° 018-2007-ED, Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE y modificatoria.
- f) Decreto Supremo N° 011-2012-ED, Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, y modificatorias.
- g) Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, Reglamento de la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, y modificatorias.
- h) Decreto Supremo N° 009-2020-MINEDU, que aprueba el “Proyecto Educativo Nacional - PEN al 2036: El Reto de la Ciudadanía Plena”.
- i) Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, que aprueba la Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva.
- j) Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU, que constituye el Consejo Directivo Ad - Hoc del Sineace y modificatorias.
- k) Resolución de Presidencia N° 023-2021– SINEACE/CDAH-P, que aprueba la actualización del documento “Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Sineace en su calidad de entidad en reorganización”.
- l) Norma ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- m) Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- n) Norma ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES



Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015 y adicionalmente se consideran los siguientes:

- a) **Acreditación:** Es el reconocimiento público y temporal que otorga el Sineace, a los niveles altos de calidad de los programas de estudio e instituciones de Educación Superior y Técnico Productivo (ESTP), como consecuencia de la evaluación satisfactoria en la que se valora los resultados y el impacto generado por la institución educativa/programa de estudio en su entorno, en el marco de sus objetivos misionales y de acuerdo con los estándares nacionales y de excelencia aprobados por el Sineace.
- b) **Certificación de competencias profesionales:** Es el proceso de reconocimiento público de la competencia demostrada por una persona natural, y valorada en el mercado laboral, de acuerdo a las normas emitidas por el Sineace. La certificación de competencias profesionales no sustituye a un grado académico o título técnico/profesional emitido por una institución educativa público o privada.
- c) **Dueño de proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo de la dependencia que realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo.
- d) **Entidad Certificadora de Competencias Autorizada (ECA):** Institución pública o privada, habilitada para realizar la evaluación y certificación de competencias, previa autorización y registro por el Sineace.
- e) **Entidad Educativa:** Institución educativa o programa de estudios.
- f) **Entidad Evaluadora Externa (EEE):** Institución especializada autorizada y registrada por el Sineace. Tiene a su cargo coordinar, organizar e implementar el desarrollo de la evaluación externa con fines de acreditación,
- g) **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- h) **Riesgo:** Efecto de incertidumbre, una desviación de lo esperado ya sea positivo o negativo.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto

- a) **Misión**
Brindar garantía pública de la calidad del servicio que ofrecen las instituciones educativas y personas a través de la evaluación, acreditación y certificación de competencias, contribuyendo a la mejora de la calidad educativa; mediante procesos participativos, transparentes, éticos y con rigurosidad técnica.
- b) **Contexto de la organización**

El Sineace mediante el análisis de las brechas estructurales, de resultados y de producto determina los factores externos e internos que son pertinentes para el



propósito y la dirección y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad, y son plasmados en el Plan Estratégico Institucional.

El Sineace realiza el seguimiento al cumplimiento de los objetivos previstos en el Plan Estratégico Institucional, así como el cumplimiento de las metas físicas planteadas en el Plan Operativo Institucional.

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad del Sineace de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables, el Sineace mediante la **Matriz de Identificación de Partes Interesadas (F-UM-06)** determina lo siguiente:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

El Sineace de conformidad con lo establecido en la Ficha Técnica de Procedimiento PE02.02.01 Gestión de Partes Interesadas del MGPP-PE02.02 Gestión de la Calidad realiza el seguimiento y la revisión de la **Matriz de Identificación de Partes Interesadas (F-UM-06)** por lo menos una vez al año o cuando sea necesario para asegurar su pertinencia.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El Sineace ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el siguiente alcance:

“Proceso de Gestión de Certificación de Competencias con la finalidad de: (i) normalizar las competencias; (ii) autorizar entidades certificadoras; (iii) certificar evaluadores de competencias y (iv) certificar competencias.

Proceso de Gestión de la Acreditación de Instituciones Educativas y Programas con la finalidad de: (i) autorizar entidades evaluadoras externas; (ii) certificar evaluadores externos; (iii) acreditar instituciones educativas y programas; y (iv) reconocer acreditaciones de instituciones educativas y programas.”

Sin embargo, se detallan y justifican las exclusiones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que el Sineace ha determinado que no son aplicables para el presente alcance del SGC:

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición: el Sineace para la prestación de los servicios incluidos en el alcance no requiere realizar seguimiento o medición mediante recursos específicos que aseguren la validez y fiabilidad de los resultados.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega: debido a la naturaleza de los servicios incluidos en el alcance estos no están sujetos ni requieren contemplarse actividades posteriores a la prestación de dichos servicios.



4.4. SGC y sus procesos

- 4.4.1.** El Sineace establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos relacionados y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del Manual de la Calidad.

El Sineace a través del Mapa de Procesos, el **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)**, los **Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos**, y la base normativa vigente, determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación considerando:

- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)**;
- Secuencia e interacción de estos procesos **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)**;
- Los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos **Ficha de Indicador (F-UM-13)**;
- Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)**;
- Las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- Los riesgos y oportunidades determinados en la **Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos y Oportunidades (F-UM-07)**;
- Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- Mejorar los procesos y el SGC.

- 4.4.2.** En la medida en que es necesario, el Sineace:

- Mantiene **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)**, documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos para apoyar la operación de sus procesos;
- Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos señalados en el alcance se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

La Alta Dirección del Sineace y a efectos del SGC, es la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc y en su ausencia la reemplaza la Gerencia General.

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección en sus acciones de dirección y control del Sineace demuestra su liderazgo y compromiso con el SGC de la siguiente forma:

- Asumiendo su responsabilidad y obligación de rendir cuentas a la eficacia del SGC.



- b) Estableciendo la política del SGC y los objetivos de la calidad en la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)**, asegurándose que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección del Sineace.
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos del Sineace.
- d) Promoviendo el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos para el SGC.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- g) Asegurando el logro de los resultados previstos en el SGC.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- i) Promoviendo la mejora.
- j) Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para que demuestren su liderazgo en la forma en que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que el Sineace cumpla con la aplicación de lo siguiente:

- a) Mediante la **Lista Maestra de Documentos Externos (F-UM-02)** se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables.
- b) Mediante la **Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos y Oportunidades (F-UM-07)** se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario.
- c) Mediante la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)** se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección establece, implementa y mantiene una **Política de la Calidad**, la misma que es aprobada mediante Resolución de Presidencia, y:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del SGC.

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La **Política de la Calidad**:



- a) Está disponible y se mantiene como información documentada a través de diferentes mecanismos (Página web institucional e Intranet).
- b) La Alta Dirección promueve que la misma se comunique, se entienda y se aplique dentro del Sineace.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección mediante los perfiles de puesto, asegura que las responsabilidades y autoridades para todos los roles pertinentes son asignados, comunicados y entendidos en el Sineace.

La Alta Dirección, en los perfiles de puesto, asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos descritos en el presente manual de la calidad.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente o usuario en todo el Sineace.
- e) Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Al planificar el SGC el Sineace mediante la Ficha Técnica de Procedimiento PE02.02.02 Gestión de Riesgos y Oportunidades del **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)** considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1. y los requisitos referidos en el apartado 4.2. y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con la siguiente finalidad:

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

6.1.2. El Sineace mediante la **Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos y Oportunidades (F-UM-07)** planifica:

- a) Las acciones con las que aborda estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de: (i) integrar e implementar estas acciones en sus procesos del SGC; y (ii) evaluar la eficacia de las acciones.

Las acciones que el Sineace toma para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de sus servicios.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos



6.2.1. El Sineace mediante la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)**, aprobada por la Alta Dirección previa validación de las dependencias involucradas, establece sus objetivos de la calidad necesarios para el SGC:

Los objetivos de la calidad de la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)**:

- a) Son coherentes con la **Política de la Calidad**.
- b) Son medibles.
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables.
- d) Son pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción de los usuarios.
- e) Son objeto de seguimiento.
- f) Son comunicados.
- g) Son actualizados, según corresponde.

El Sineace mantiene información documentada de los objetivos de la calidad, mediante el registro mencionado al inicio de este requisito.

6.2.2. En la planificación del logro de los objetivos de la calidad el Sineace mediante las iniciativas estratégicas del POI determina:

- a) Las acciones a realizar.
- b) Los recursos requeridos.
- c) La responsabilidad de las acciones a realizar.
- d) El plazo para el cumplimiento de las actividades.
- e) La evidencia esperada del cumplimiento de las actividades.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando el Sineace determina la necesidad de realizar cambios en el SGC (cambios en los procesos, modificación del alcance del SGC, cambios en la tecnología empleada, entre otros), estos cambios son llevados a cabo de conformidad con lo establecido en el *Instructivo Gestión de cambios en el sistema de gestión de la calidad (I-OPP-01)*.

En *Instructivo Gestión de cambios en el sistema de gestión de la calidad (I-OPP-01)* el Sineace considera lo siguiente:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del SGC.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades



El Sineace mediante los procesos de contrataciones determina y proporciona los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, y para ello considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2. Personas

El Sineace mediante el Clasificador de cargos y bases de las convocatorias de selección de personal, determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3. Infraestructura

El Sineace proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus servicios.

La infraestructura del Sineace para lograr la conformidad del proceso descrito en el alcance del SGC está conformada por lo siguiente:

- a) Edificios y servicios asociados: La Oficina de Administración, a través de la Unidad de Logística, se encarga del mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y mobiliario y, cuando sea requerido, las remodelaciones.
- b) Equipos informáticos: La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se encarga de brindar mantenimiento y soporte al hardware necesario para el SGC.
- c) Software: La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se encarga de brindar mantenimiento y soporte al software necesario para el SGC, el cual incluye el SIGIA, SIGICE, SGD, EVEX, SEVEX entre otros empleados como soporte a los procesos.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El Sineace por intermedio de la Oficina de Recursos Humanos, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de sus servicios.

Para ello el Sineace contempla y propicia un ambiente adecuado considerando factores humanos y físicos como se describe a continuación:

- a) Factores sociales: Se promueven actividades en beneficio del clima laboral, la no discriminación u hostigamiento sexual, en ninguna de sus formas.
- b) Factores psicológicos: Aplicando lo descrito en la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias se previenen los factores de riesgo psicosociales.
- c) Factores físicos: Aplicando lo descrito en la Ley N° 29783, su reglamento y modificatorias se previenen factores físicos, químicos y biológicos que pudieran perjudicar a los servidores civiles y por ende a la conformidad de los servicios proporcionados.



7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

De acuerdo a lo descrito en el numeral 4.3 el Sineace se excluye de la aplicación del requisito.

7.1.6. Conocimientos de la organización

El Sineace a través de los procesos de inducción e información documentada determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios.

Estos conocimientos son puestos en conocimiento de los servidores civiles al inicio del vínculo laboral y se mantienen a disposición de los mismos mediante los medios físico o virtuales previstos por el Sineace.

7.2. Competencia

El Sineace a través de la Oficina de Recursos Humanos:

- Determina mediante los perfiles de puesto y el clasificador de cargos la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y la eficacia del SGC.
- Asegura durante los procesos de incorporación que las personas que se vinculan cumplan con el perfil de puesto y sean competentes en base a su educación, formación o experiencias apropiadas.
- Mediante el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) toma acciones para que el personal pueda adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Mediante los legajos de los servidores civiles se conserva la información documentada que evidencia las competencias de los servidores civiles.

7.3. Toma de conciencia

El Sineace a través de charlas, sensibilizaciones y capacitaciones internas asegura que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de lo siguiente:

- La política de la calidad.
- Los objetivos de la calidad pertinentes.
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.4. Comunicación

El Sineace mediante la **Matriz de Gestión de la Comunicación (F-UM-28)** determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen: (i) que comunicar; (ii) cuándo comunicar; (iii) a quién comunicar; (iv) cómo comunicar; y (v) quién comunica.



7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El SGC del Sineace incluye la siguiente información documentada:

- a) Documentos de gestión
- b) Documentos normativos
- c) Documentos orientadores
- d) Documentos operativos

La misma que se encuentra detallada en la ***Lista Maestra de Documentos Internos (F-UM-01) por tipo de documento.***

7.5.2. Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, el Sineace mediante la directiva ***Lineamientos para la Gestión de los Documentos de Gestión, Normativos, Orientadores y Operativos del Sineace (D-OPP-001)*** asegura que lo siguiente es apropiado:

- a) La identificación y descripción de la información documentada.
- b) El formato empleado para cada tipo de documento definido en la citada directiva.
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3. Control de la información documentada

7.5.3.1. La información documentada requerida por el SGC y por el Manual de la Calidad se controla de acuerdo a lo establecido en la directiva ***Lineamientos para la Gestión de los Documentos de Gestión, Normativos, Orientadores y Operativos del Sineace (D-OPP-001)*** y asegura que:

- a) Está disponible para su uso, donde y cuando se necesite a través de la carpeta del SGC.
- b) Está protegida adecuadamente evitando así su uso inadecuado, pérdida de la confidencialidad o integridad de la misma.

7.5.3.2. Para el control de la información documentada, el Sineace mediante la directiva ***Lineamientos para la Gestión de los Documentos de Gestión, Normativos, Orientadores y Operativos del Sineace (D-OPP-001)*** aborda las siguientes actividades, según corresponde:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b) Control de cambios.
- c) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que el Sineace determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla mediante la ***Lista Maestra de Documentos Externos (F-UM-02)*** y siguiendo las disposiciones de



la directiva ***Lineamientos para la Gestión de los Documentos de Gestión, Normativos, Orientadores y Operativos del Sineace (D-OPP-001)***.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

El Sineace mediante el ***Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)***, los documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos, planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los servicios descritos en el numeral 4.3. y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con los usuarios incluye:

- Información relativa a los servicios ofrecidos, publicados en la página web y puestos en conocimiento por intermedio de los documentos normativos publicados en el portal de transparencia.
- Consultas y solicitudes de servicios, de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos publicados en el portal de transparencia, y los canales de atención previstos por el Sineace.
- Retroalimentación de los usuarios relativa a los servicios por intermedio de las quejas y reclamaciones puestas a disposición de los mismos.
- Términos y condiciones para el control y uso de la información que es propiedad del usuario, de acuerdo a lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales del Sineace.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En la determinación de los requisitos de los servicios incluidos en el numeral 4.3 que se ofrecen, el Sineace asegura que:

- Los requisitos para los servicios son definidos incluyendo:
 - Los requisito legales y reglamentarios definidos en la ***Lista Maestra de Documentos Externos (F-UM-02)***.
 - Aquellos que el Sineace ha considerado necesarios en los documentos normativos de los procesos descritos en el numeral 4.3. y que se encuentran a disposición de los usuarios del Sineace a través del portal de transparencia institucional.
- Puede cumplir con lo declarado acerca de los servicios que ofrece.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

- El Sineace con base en las actividades planificadas en el POI y el ***Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)***, se asegura de tener la



capacidad de cumplir con los requisitos de los servicios descrito en el numeral 4.3. que ofrecerá a los usuarios.

8.2.3.2. El Sineace conserva las evidencias de la ejecución del POI, así como el registro correspondiente a su Ficha de Caracterización de Procesos.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El Sineace mediante la publicación en su portal de transparencia asegura que cuando se cambien los requisitos en los servicios, los documentos normativos sean modificados y puestos en conocimiento de los usuarios y grupos de interés.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

El Sineace mediante la **Directiva de Normalización de Competencias (D-DEC-001)** y la **Ficha de planificación y control para la elaboración de Modelos de Calidad para Acreditación (F-DEA-01)**, establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo para la elaboración o actualización de normas de competencias y modelos de acreditación, respectivamente, que es adecuado para asegurar la posterior provisión de sus servicios.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación, el Sineace mediante la **Directiva de Normalización de Competencias (D-DEC-001)** y **Ficha de planificación y control para la elaboración de Modelos de Calidad para Acreditación (F-DEA-01)**, respectivamente, consideran:

- La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación;
- las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación aplicables;
- las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación;
- las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación;
- las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación;
- la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación;
- la necesidad de la participación activa de los grupos de interés en el proceso de diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación;
- los requisitos previstos para la posterior provisión servicios enmarcados en el proceso de Gestión de la certificación de competencias de personas y Gestión de la acreditación de programas e instituciones educativas;



- i) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos para el diseño y desarrollo de normas de competencias y modelos de acreditación.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

El Sineace mediante **Directiva de Normalización de Competencias (D-DEC-001)** y **Ficha de planificación y control para la elaboración de Modelos de Calidad para Acreditación (F-DEA-01)** determina los requisitos esenciales para las normas de competencia y modelos de acreditación, respectivamente, a diseñar y desarrollar. El Sineace considera:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño de las normas de competencia y modelos de acreditación;
- b) previo a la formulación y aprobación de los documentos normativos mencionados la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;

Las entradas previstas los documentos normativos, citados anteriormente, son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo de normas de competencias, están completas y sin ambigüedades.

El Sineace conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación.

8.3.4. Controles del Diseño y Desarrollo

El Sineace de conformidad con la **Directiva de Normalización de Competencias (D-DEC-001)** y **Ficha de planificación y control para la elaboración de Modelos de Calidad para Acreditación (F-DEA-01)** aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación, respectivamente, que aseguran que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo de normas de competencia y modelos de acreditación cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que las normas de competencia y modelos de acreditación resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o actividades de verificación y validación de normas de competencias y modelos de acreditación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo



El Sineace mediante la **Directiva de Normalización de Competencias (D-DEC-001)** y **Ficha de planificación y control para la elaboración de Modelos de Calidad para Acreditación (F-DEA-01)** asegura que las salidas del diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación, respectivamente:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión servicios en el marco del proceso de Gestión de certificación de competencias de personas y Gestión de la acreditación de programas e instituciones educativas;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de las normas de competencia y modelos de acreditación que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

El Sineace conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo de normas de competencia.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Se identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de las normas de competencia y modelos de acreditación en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos, para modificaciones de forma no significativas, se emiten resoluciones de modificación.

Se conserva la información documentada sobre los cambios, los resultados de las revisiones, las autorizaciones de los cambios, así como las acciones para prevenir impactos adversos.

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

8.4.1. Generalidades

El Sineace asegura: (i) mediante la **Directiva para la Evaluación y Certificación de Competencias (D-DEC-002)** asegura que el proceso de certificación de competencias suministrado por las Entidades Certificadoras Autorizadas (ECA) es conforme con los requisitos; (ii) mediante el **Reglamento de Selección de Evaluadores Externos y Autorización y Renovación de las Entidades Evaluadoras Externas (R-DEA-02)** de evaluación externa y acreditación de instituciones educativas y programas de estudio es conforme con los requisitos; y (iii) mediante la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como la Directiva que regula los procedimientos para las contrataciones de bienes y servicios en general por montos iguales o inferiores a 8 UIT del Sineace, asegura que los productos y servicios suministrados por los proveedores externos son conformes a los requisitos.

En ese sentido, el Sineace mediante la **Directiva para la Evaluación y Certificación de Competencias (D-DEC-002)** y el **Reglamento de Selección de Evaluadores Externos y Autorización y Renovación de las Entidades Evaluadoras Externas (R-DEA-02)**, ha determinado los controles a aplicar a los procesos de certificación de



competencias y evaluación externa de instituciones educativas y programas proporcionado por las ECA y EEE respectivamente.

Asimismo, de acuerdo a base normativa, aplica los criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, aplicado a las contrataciones de la Entidad.

8.4.2. Tipo y alcance del control

El Sineace asegura que los procesos, productos y servicios suministrados por los proveedores externos no afectan de manera adversa a la capacidad del Sineace de entregar servicios conformes de manera coherente a sus usuarios.

El Sineace mediante la información documentada citada en el numeral 8.4.1:

- a) Asegura que los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores externos permanecen dentro del control del SGC.
- b) Define los controles que aplica a los proveedores externos y los que aplica a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración:
 - c.1 El impacto potencial de los procesos suministrados por los proveedores externos en la capacidad del Sineace para lograr cumplir regularmente los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables.
 - c.2 La eficacia de los controles que aplican los proveedores externos sobre el proceso que realizan.
- d) Determina la verificación por parte del Sineace sobre las actividades de los proveedores externos para asegurarse que cumplen los requisitos.

8.4.3. Información para los proveedores externos

El Sineace mediante los términos de referencia comunica a los potenciales proveedores los requisitos para los productos y servicios a adquirir, incluyendo los mecanismos de aprobación, métodos, procesos, equipos, competencias del personal, controles y seguimientos, así como las actividades de verificación y validación (de aplicar) que sean requeridas.

Del mismo modo, mediante la aprobación y publicación de los términos de referencia asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación a los proveedores externos.

El Sineace comunica a los proveedores externos los requisitos para:

- a) Los procesos, productos y/o servicios que proporcionarán.
- b) La aprobación de los servicios, procesos, métodos y liberación de los servicios.
- c) La competencia, que incluye el requisito de calificación requeridos para las personas.
- d) Las interacciones que tendrá con el Sineace y otros grupos de interés.
- e) Las actividades de verificación y validación que el Sineace realizará en las etapas correspondientes del proceso.



Del mismo modo, de conformidad con la **Directiva para la Evaluación y Certificación de Competencias (D-DEC-002)** el Sineace comunica a las ECA los requisitos para:

- a) Los procesos y servicios de certificación de competencias que proporcionarán.
- b) La aprobación de los servicios, procesos, métodos y liberación de los mismos a través del SIGICE.
- c) La competencia, que incluye el requisito de calificación requeridos para los evaluadores certificados.
- d) Las interacciones que tendrá con el Sineace y otros grupos de interés.
- e) Las actividades de verificación y validación que el Sineace realizará como parte del seguimiento y supervisión en las etapas correspondientes del proceso.

Finalmente, de conformidad con la **Reglamento de Selección de Evaluadores Externos y Autorización y Renovación de las Entidades Evaluadoras Externas (R-DEA-02)** el Sineace comunica a las EEE los requisitos para:

- a) Los procesos y servicios de evaluación externa que proporcionarán.
- b) La aprobación de los servicios, procesos, métodos y liberación de los mismos a través del aplicativo proporcionado por la DEA.
- c) La competencia, que incluye el requisito de calificación requeridos para los evaluadores externos.
- d) Las interacciones que tendrá con el Sineace y otros grupos de interés.
- e) Las actividades de verificación y validación que el Sineace realizará como parte del seguimiento y supervisión en las etapas correspondientes del proceso.

8.5. Producción y provisión del servicio

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

El Sineace mediante los documentos normativos, orientadores y operativos implementa la provisión de los servicios incluidos en los procesos descritos en el numeral 4.3. bajo condiciones controladas, las mismas que incluyen:

- a) Disponibilidad de información documentada publicada para conocimiento de los grupos de interés y a disposición de los servidores del Sineace.
- b) Las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiada para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos y de sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios.
- c) La designación de personas competentes, incluidas las calificaciones requeridas para el desarrollo de los procesos.
- d) Las actividades de liberación definidas en el **Formato de Caracterización de Procesos (F-UM-03)** así como en la Matriz de Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes (**F-UM-10**).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

El Sineace utiliza los medios apropiados para identificar y realizar trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los servicios de la siguiente forma:



PROCESO	SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	TRAZABILIDAD
NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS	Elaboración de normas de competencias	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
	Actualización de normas de competencias	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
AUTORIZACIÓN DE ENTIDADES CERTIFICADORAS	Autorización de entidades certificadoras	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	Certificación de evaluadores de competencia	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
			Sistema de Gestión de la Información de Certificación (SIGICE)
	Certificación de competencias de personas	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
			Sistema de Gestión de la Información de Certificación (SIGICE)
	Seguimiento y evaluación de entidades certificadoras de competencias	N° de expediente	Sistema de Gestión Documental (SGD)
GESTIÓN DE MODELOS	Elaboración de modelos de acreditación	N° de expediente (SGD)	Sistema de Gestión Documental (SGD)
	Actualización de modelos de acreditación	N° de expediente (SGD)	Sistema de Gestión Documental (SGD)
GESTIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN	Capacitación	Código único de identificación (CUI)	SISPLA
	Asistencia técnica	Código único de identificación (CUI)	SISPLA
	Seguimiento de instituciones educativas / programas de estudio acreditados	Código único de identificación (CUI)	SAE
		Código único de identificación (CUI)	SISPLA
GESTIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	Selección de evaluadores externos	N° convocatoria	SIGIA
	Autorización de entidades evaluadoras externas	N° de expediente (SGD)	SIGIA



PROCESO	SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	TRAZABILIDAD
	Renovación de entidades evaluadoras externas	N° de expediente (SGD)	SIGIA
GESTIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE ACREDITACIONES	Acreditación de instituciones educativas y programas	N° de expediente (SGD)	Sistema de Gestión Documental (SGD)
	Reconocimiento de acreditaciones otorgadas por agencias acreditadoras extranjeras	N° de expediente (SGD)	Sistema de Gestión Documental (SGD)

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Sineace cuida la propiedad perteneciente a los usuarios mientras está bajo su control o su uso, de la siguiente forma:

La información que ingresa en físico es identificada, verificada, protegida y salvaguardada de acuerdo al Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es digitalizada e ingresada al Sistema de Gestión Documental (SGD) para su uso en el servicio.

La información en formato digital ingresa a través del Sistema de Gestión Documental (SGD), el Sistema de Gestión de la Información de Certificaciones (SIGICE) y otros aplicativos proporcionados por la DEA, previa aceptación de los términos y condiciones para el tratamiento de los datos personales y confidencialidad de la misma, de conformidad con la Ley respectiva y la *Directiva disposiciones para el tratamiento de la información confidencial en el Sineace (D-UAGED-005)*, para evitar su uso indebido.

8.5.4. Preservación

El Sineace mediante el software descrito en el numeral 7.1.3 preserva la información digitalizada relacionada a los servicios de los procesos de Gestión de la certificación de competencias y Gestión de la acreditación de instituciones educativas y programas, los mismos que son conservados como información histórica de la entidad.

Así mismo, de acuerdo a lo dispuesto en la “Directiva de organización de documentos archivísticos en los archivos del Sineace” se preserva la información física relacionada con los servicios prestados.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

De acuerdo a lo descrito en el numeral 4.3 el Sineace se excluye de la aplicación del requisito.

8.5.6. Control de los cambios



El Sineace revisa y controla los cambios para la prestación de los servicios citados en el numeral 4.3 en la extensión necesaria.

El Sineace, en caso tenga la necesidad de realizar algún cambio durante la prestación de uno de sus servicios, conserva la información documentada que describan los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surge de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios

El Sineace de acuerdo a lo definido en los documentos normativos de los procesos de Gestión de Certificación de Competencias de Personas y Gestión de la Acreditación de Instituciones Educativas y Programas, implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los procesos y servicios.

La liberación de los servicios no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.7. Control de las salidas no conformes

8.7.1. El Sineace mediante la Ficha Técnica de Procedimiento PE02.02.03 Gestión de Servicios No Conformes del **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de Calidad (MGPP PE.02.02)** asegura que las salidas del proceso de Gestión de la acreditación de instituciones educativas y programas, son no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su entrega no intencionada.

Del mismo modo, mediante los controles definidos en los documentos normativos, orientadores y operativos asegura que las salidas del proceso de Gestión de certificación de competencias son no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su entrega no intencionada.

El Sineace de conformidad con la **Matriz de Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes (F-UM-10)** trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Suspensión de la provisión del servicio.
- c) Información al usuario.

8.7.2. El Sineace mediante la plataforma de Servicios No Conformes y el Sistema de Gestión Documental (SGD) conserva información documentada del proceso de “Gestión de la acreditación de instituciones educativas y programas” y “Gestión de certificación de competencias”, respectivamente, que:

- a) Describe la no conformidad.
- b) Describe las acciones tomadas.
- c) Identifica la autoridad que decide la corrección respecto a la no conformidad.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Sineace a través del formato **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)** establece los objetivos de la calidad, y en función a estos objetivos y a los procesos definidos en el Mapa de Procesos de la Entidad, los dueños de proceso formulan y aprueban los indicadores de gestión de sus procesos, mediante los cuales se determina:

- Qué necesita seguimiento y medición.
- El método de seguimiento y medición, así como las actividades de análisis de datos realizadas de manera trimestral.
- Plazos e intervalos definidos para el seguimiento y medición.

El Sineace mediante los indicadores pertinentes alineados a la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)**, el análisis de los datos y la evaluación de los resultados obtenidos evalúa la eficacia del SGC.

9.2. Satisfacción del cliente

El Sineace en atención a la **Matriz de Política y Objetivos (F-UM-04)** ha establecido los indicadores correspondientes para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. El Sineace mediante las fichas de indicadores determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

9.3. Análisis y evaluación

El Sineace de acuerdo a lo establecido en **Directiva para el análisis y evaluación de los datos e información y la revisión por la dirección del SGC del Sineace** analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y la medición.

Los resultados de las reuniones de análisis de datos son plasmados en la respectiva Acta de Reunión y es utilizada para evaluar lo siguiente:

- La conformidad de los servicios.
- El grado de satisfacción del cliente.
- El desempeño y la eficacia del SGC.
- Eficacia de la implementación de los acuerdos previos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el SGC.

9.4. Auditoría Interna

9.4.1. El Sineace de acuerdo a lo establecido en el Programa que se formule y la Ficha Técnica de Procedimiento PE02.02.05 Gestión de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad del Sineace del **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)** lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:



- a) Es conforme con:
 - a.1 Los requisitos propios del Sineace para su SGC.
 - a.2 Los requisitos establecidos de este Manual de la Calidad.
 - a.3 Los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.4.2. El Sineace de acuerdo a lo establecido en el **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)**:

- a) Implementa y mantiene un Programa de Auditoría Interna que incluye la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y la elaboración de informe, considera la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten al Sineace y los resultados de auditorías previas.
- b) Define los criterios y alcance de auditoría.
- c) Selecciona los auditores y lleva a cabo las auditorías, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso.
- d) Asegura que los resultados de las auditorías son informados al dueño de proceso correspondiente.
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, de acuerdo a lo establecido en el **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)**.
- f) Conserva información documentada de la implementación del programa de auditoría interna y los informes de auditoría.

9.5. Revisión por la dirección

9.5.1. Generalidades

La Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc de acuerdo a lo establecido en la **Directiva para el análisis y evaluación de los datos e información y la revisión por la dirección del SGC del Sineace** revisa el SGC del Sineace a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineaciones continuas con su dirección estratégica.

9.5.2. Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección de acuerdo a lo establecido en la **Directiva para el análisis y evaluación de los datos e información y la revisión por la dirección del SGC del Sineace**, se planifica y lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- 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, incluidas las tendencias relativas a:
 - c.1 Satisfacción de los usuarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - c.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - c.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.



- c.4 No conformidades y acciones correctivas.
- c.5 Resultados de seguimiento y medición a través de los indicadores de gestión.
- c.6 Resultados de las auditorías internas y, cuando aplique, externas.
- c.7 Desempeño de ECA y EEE.
- d) Adecuación de los recursos;
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

9.5.3. Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección de acuerdo a lo establecido en la **Directiva para el análisis y evaluación de los datos e información y la revisión por la dirección del SGC del Sineace**, incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

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

El Sineace de acuerdo a lo establecido en la **Directiva para el análisis y evaluación de los datos e información y la revisión por la dirección del SGC del Sineace**, conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El Sineace determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de los usuarios y aumentar su satisfacción.

Éstas incluyen:

- a) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, de acuerdo a los procedimientos señalados en el **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)**, y la **Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos y Oportunidades (F-UM-07)**
- b) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2. No conformidad y acción correctiva

10.2.1. Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el Sineace las afronta según lo establecido en el **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)**:

- a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable:
 - a.1 Toma acciones para controlarla y corregirla.
 - a.2 Hace frente a las consecuencias.



- b) Evalúa 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:
 - b.1. Revisión y análisis de la no conformidad.
 - b.2. Determinación de las causas de la no conformidad.
 - b.3. Determinación existencia de conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) Implementa cualquier acción necesaria.
- d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Cuando es necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación.
- f) Si es necesario, hacer cambios al SGC.

Las acciones correctivas de acuerdo a lo establecido en el **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos Gestión de la Calidad (MGPP-PE02.02)** son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2. El Sineace mediante el formato **Solicitud de Acción Correctiva (F-UM-21)** conserva información documentada como evidencia de:

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

10.3. Mejora continua

El Sineace mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

El Sineace mediante la **Matriz de identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades – Parte B (F-UM-07)** debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



HOJA CONTROL DE CAMBIOS

N°	Descripción de los cambios	Numeral(es) Modificado(s)
1	Actualización de la versión del documento en la caratula y en el encabezado	N.A.
2	Incorporación de índice con referencia a los numerales de la norma ISO 9001:2015.	N.A.
3	Incorporación de “Introducción” en reemplazo de GESTION DEL PRESENTE MANUAL” previo al desarrollo del manual del sistema de gestión de la calidad	N.A.
4	Se incluye un párrafo al final del numeral 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
5	Se actualiza la base normativa.	2
6	Se actualizan los términos y definiciones.	3
7	Se actualiza todo el numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN; siendo el cambio más importante la ampliación del alcance a los procesos Gestión de la acreditación de instituciones educativas y Gestión de la certificación de competencias; incluyendo las exclusiones de los requisitos aplicables y su respectiva justificación.	4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.4
8	Se actualiza todo el numeral 5. LIDERAZGO; siendo el cambio más importante el cambio del representante de la alta dirección “Secretario(a) técnico(a)” por “Gerente General”.	5.1 / 5.2 / 5.3
9	Se actualiza todo el numeral 6. PLANIFICACION; siendo el cambio más importante que se define el mecanismo de aprobación de los objetivos e indicadores de la calidad empleados por el Sineace.	6.1 / 6.2 / 6.3
10	Se actualiza todo el numeral 7. RECURSOS; siendo el cambio más importante que se amplía la explicación del cumplimiento de los requisitos 7.1 al 7.5.de la norma ISO 9001:2015.	7.1 / 7.2 / 7.3
11	Se actualiza todo el numeral 8. OPERACIÓN; siendo el cambio más importante la inclusión del proceso de “Gestión de la certificación de competencias” así como los mecanismos de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	8.1 / 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.6 / 8.7
12	Se actualiza todo el numeral 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO; siendo el cambio más importante la ampliación de las actividades descritas en el numeral en base a la medición de la satisfacción del cliente, el análisis y evaluación, y la revisión por la dirección.	9
13	Se actualiza todo el numeral 10. MEJORA; siendo el cambio más importante la inclusión de las actividades a desarrollar para gestionar las acciones correctivas y de mejora en el Sineace.	10
14	Se retira el Anexo del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	N.A.

