



**CALIDAD**  
**CAYETANO**



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

**CERTIFICACIONES Y ALIANZAS**



# **SENSIBILIZACIÓN SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA**

**Charla: Principios para un Sistema de Gestión de Calidad  
Educativa**

## ESPECIALISTA: PEDRO MERINO CORONADO

Biólogo, con especialización en Dirección de Proyectos, en Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo ISO 17025 y en Compliance Corporativo y Auditoria de Riesgos. Experiencia como Consultor en Proyectos, Coordinador de Sistemas de Gestión y Analista de Laboratorio. Dominio idioma Inglés. Conocimiento de Análisis de Datos con Power Bi.



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## ¿Qué es un Sistema de Gestión?

Conjunto de elementos\* de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9000).

Un sistema de gestión describe la forma en que las empresas se organizan en sus estructuras y procesos para actuar de forma sistemática, garantizar la fluidez de los procesos y lograr los **resultados previstos**.

\*Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación.

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

¿Qué es un Sistema de Gestión?



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## ¿Qué es Calidad?

### Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001 -2015)

#### Enfoque al cliente

“**Grado** en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.”

CALIDAD = CARACTERISTICAS - REQUISITOS

LO QUE OFREZCO      LO QUE QUIERE Y ESPERA EL CLIENTE

GRADO





# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## ¿Cómo se define la Calidad Educativa ?

La calidad educativa es un concepto polifacético que puede definirse de diversas maneras. Algunas definiciones comunes de calidad educativa son:

- El grado en que los estudiantes adquieren los conocimientos, las destrezas y las habilidades que necesitan para tener éxito en la vida.
- El grado en que los estudiantes se implican en el aprendizaje y están motivados para conseguirlo.
- El grado en que los estudiantes se sienten seguros y apoyados en su entorno de aprendizaje.
- El grado de eficacia de los profesores en su labor docente.
- El grado en que las organizaciones educativas disponen de recursos adecuados y apoyan el aprendizaje.

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## ¿Cómo se define la Calidad Educativa ?

La calidad de la educación es importante porque tiene un impacto significativo en la vida de los estudiantes. Los estudiantes que reciben una educación de alta calidad tienen más probabilidades de tener éxito en la escuela, conseguir buenos trabajos y contribuir a la sociedad. También tienen menos probabilidades de delinquir o participar en comportamientos de riesgo. Hay una serie de factores que contribuyen a la calidad educativa, entre ellos:

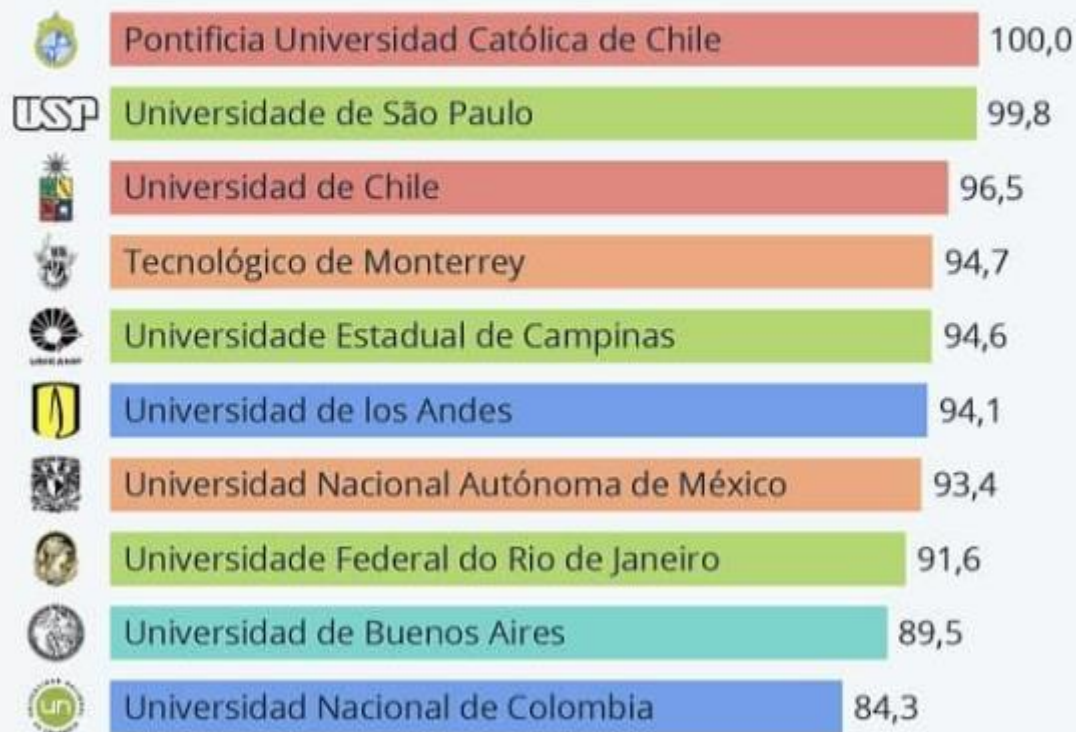
- La Calidad de los Docentes
- La Calidad del Plan de Estudios
- Los recursos que la organización dispone
- El entorno de aprendizaje
- El soporte de los padres y la comunidad



# Las universidades líderes en América Latina

Universidades latinoamericanas con la mayor puntuación en el QS University Rankings 2023

Chile Brasil México Colombia Argentina



Fuente: QS Latin American University Rankings 2023



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## ¿Qué es la Norma ISO 21001?

Es una herramienta de gestión común para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

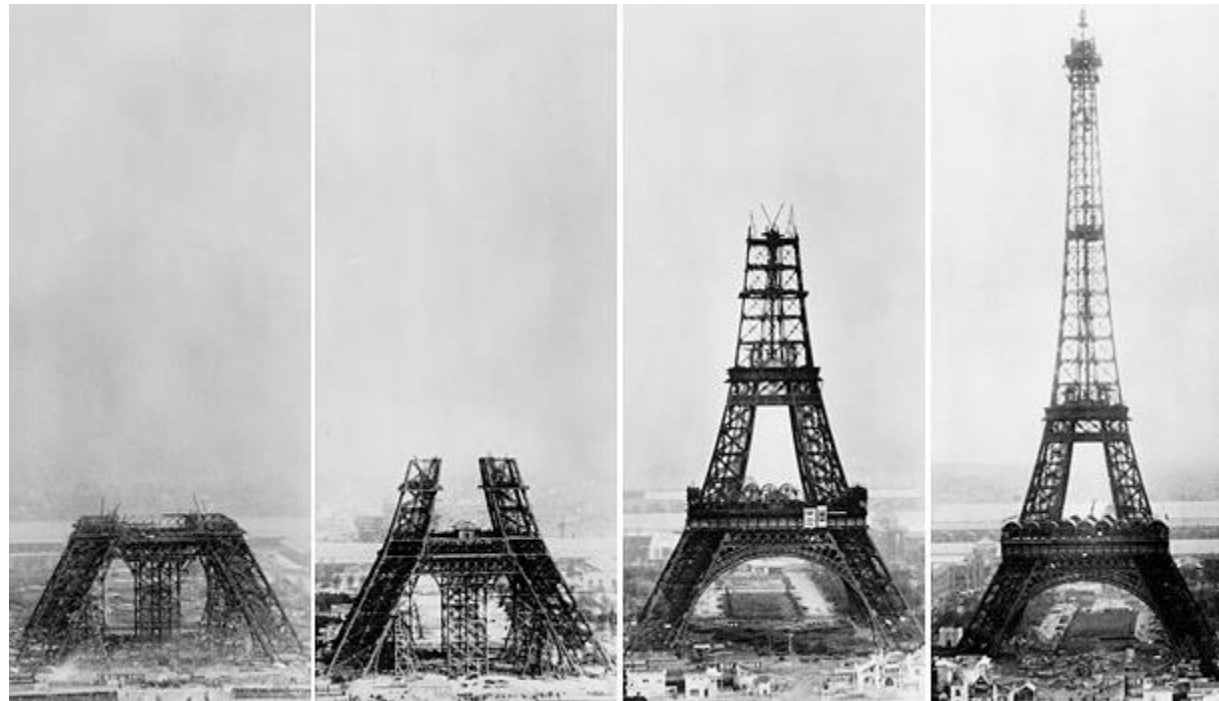
Este documento es una norma de sistema de gestión independiente, alineado con la ISO 9001:2015.

## ¿Por qué se genera este estándar?

Existe una necesidad crítica y continua que las organizaciones educativas implementen un sistema de gestión que les permita mejorar el grado de cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y de otros beneficiarios, así como de otras partes interesadas pertinentes.

## IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

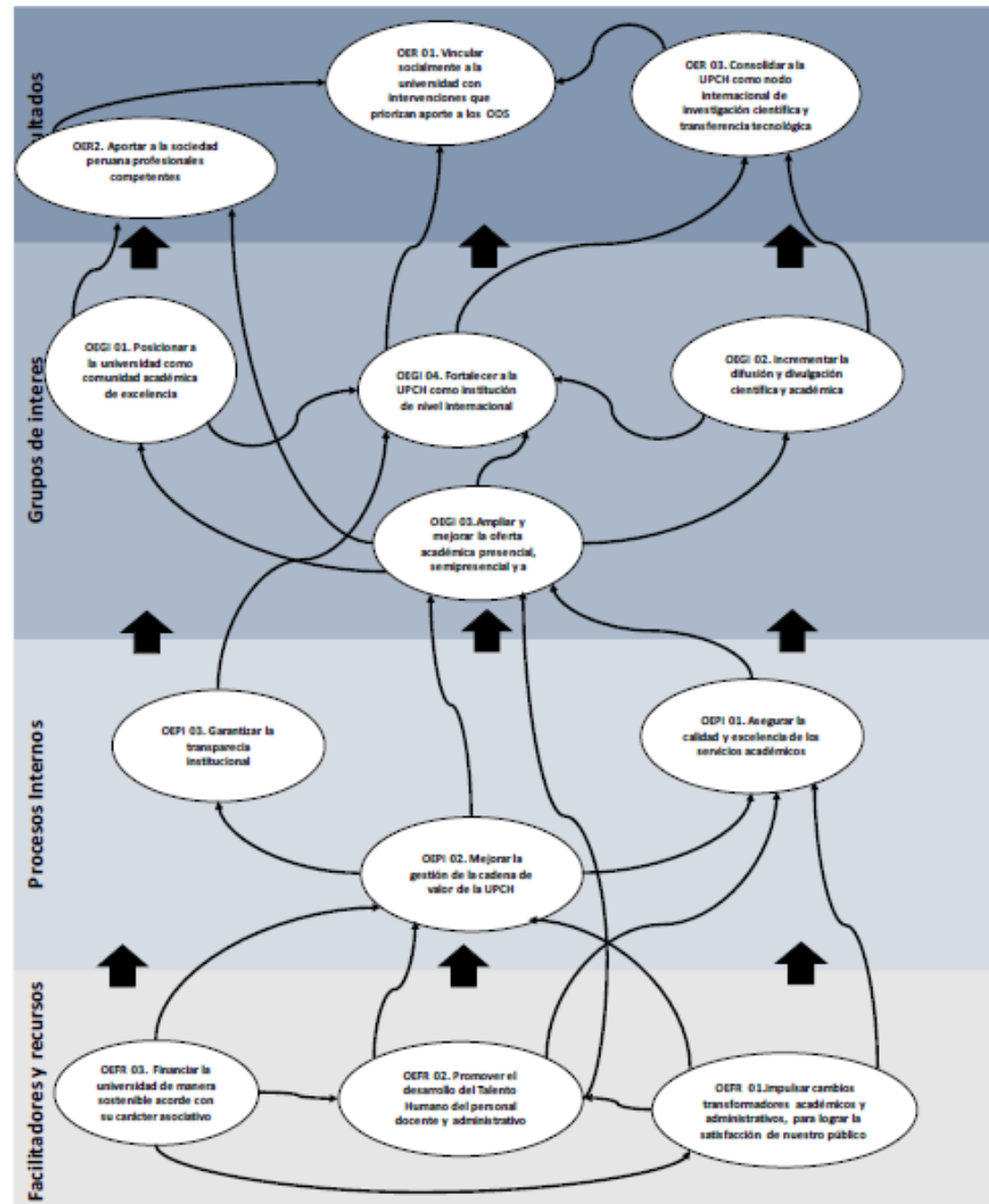
Un Sistema de Gestión, se **Construye**, **Estructura** y **Organiza** con la finalidad de **Contribuir** a la **Estrategia de la Organización**.



# IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN



# MAPA ESTRATÉGICO DE UPCH



Fuente: PEI 2022-2026

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 1. ENFOQUE A ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS

El enfoque principal del SG es **cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios** y superar sus expectativas. Las organizaciones educativas deberían involucrar activamente a los estudiantes en su propio aprendizaje, teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad, la visión y misión de la organización educativa y los objetivos y resultados de los cursos.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Vincular los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;
- Planear, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar productos y servicios educativos para cumplir las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Medir y controlar la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y tomar las medidas adecuadas.
- Gestionar activamente las relaciones con los beneficiarios para lograr un éxito sostenido



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 2. LIDERAZGO VISIONARIO

El liderazgo visionario es **involucrar** a todos los **estudiantes** y otros beneficiarios en la creación, redacción e implementación de la **misión, visión y objetivos** de la organización.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- **Comunicar en toda la organización** la misión, visión, estrategia, políticas y procesos de la organización.
- Crear y mantener valores compartidos, equidad y modelos éticos para el comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Establecer una cultura de confianza e integridad.
- Fomentar un **compromiso** de la organización con la **calidad**.
- Garantizar que los líderes a todos los niveles sean ejemplos positivos para las personas de la organización.
- Proporcionar a las personas los **recursos requeridos, formación y la autoridad** para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer la contribución de las personas.
- Garantizar que los líderes tengan la competencia para gestionar el cambio.

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS

Es esencial para la organización que todas las **personas** involucradas sean **competentes**, empoderadas y **comprometidas** para proporcionar **valor**.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución personal
- Promover la colaboración en toda la organización
- Facilitar la discusión abierta y el intercambio de conocimiento y experiencia.
- **Capacitar a las personas** para determinar las **limitaciones al rendimiento** y tomar iniciativas sin represalias.
- Reconocer y conocer las contribuciones de las personas.
- Asignar recursos para que las personas aprendan, mejoren y se mantengan actualizadas.
- Permitir la autoevaluación del desempeño frente a objetivos personales.
- Realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las medidas de comportamiento apropiadas.

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

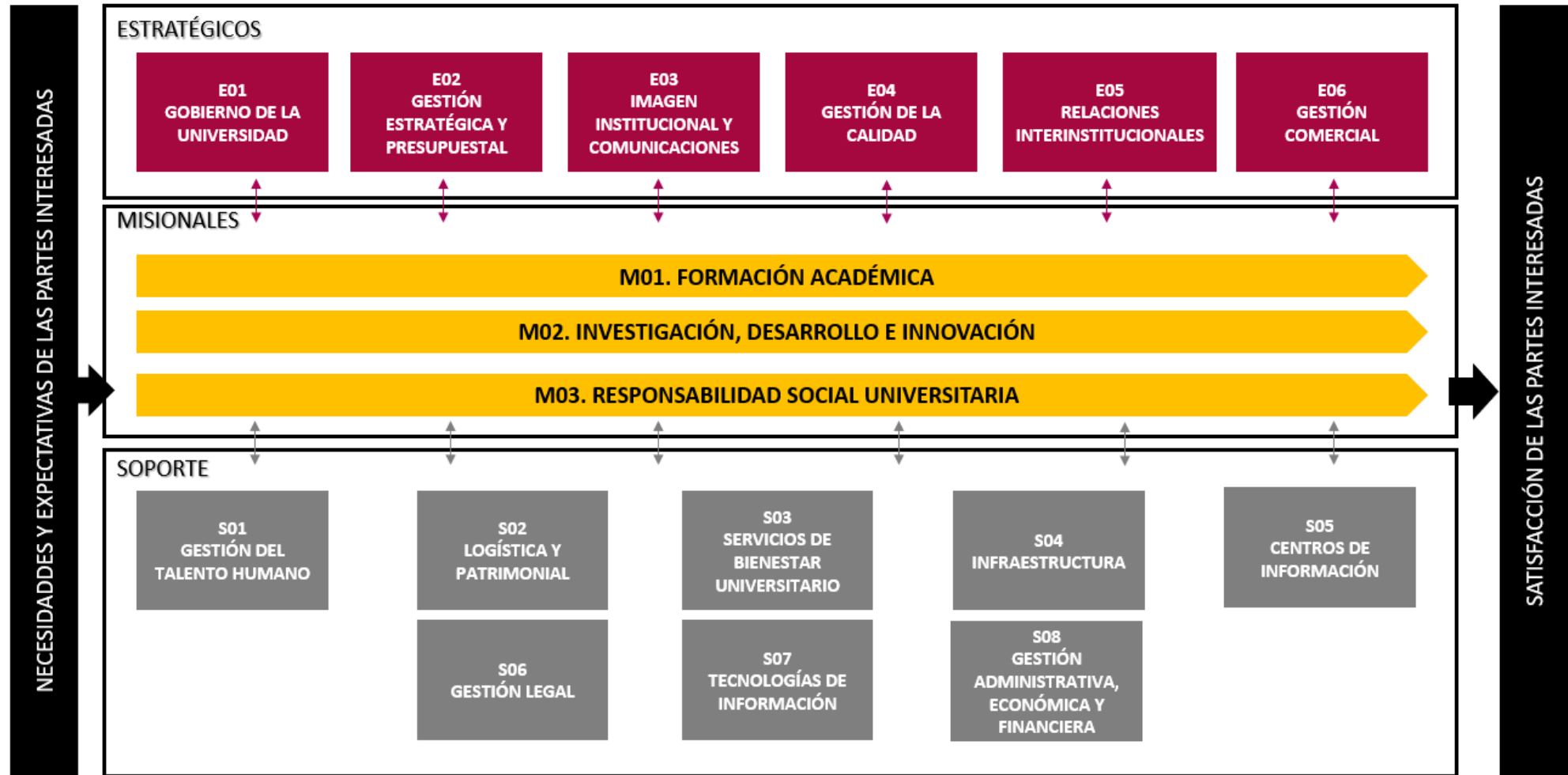
## 4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Los **resultados** consistentes y predecibles se logran de manera más **eficaz y eficiente** cuando las **actividades** son entendidas y gestionadas como **procesos interrelacionados** que funcionan como un sistema coherente, incluyendo entradas y salidas.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Definir los objetivos del sistema y los procesos necesarios para lograrlos.
- Establecer la autoridad, la responsabilidad y la rendición de cuentas para los procesos de gestión.
- Comprender las capacidades de la organización y determinar las limitaciones de recursos antes de la acción.
- Determinar las interdependencias del proceso y analizar el efecto de las modificaciones en los procesos individuales en todo el sistema.
- Gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la calidad de la organización de manera eficaz y eficiente.
- Asegurar que se dispone de la información necesaria para operar y mejorar los procesos y para supervisar, analizar y evaluar el rendimiento del sistema en general.
- Gestionar los riesgos que pueden afectar los resultados de los procesos y los resultados generales del Sistema de Gestión.

## MAPA DE PROCESOS - PROPUESTA NIVEL 0





# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 5. MEJORA

Las **organizaciones exitosas** tienen un enfoque continuo en la **mejora**. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de rendimiento, para reaccionar ante los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Promover el establecimiento de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.
- Educar y capacitar a personas de toda la organización sobre cómo aplicar herramientas y metodologías básicas para lograr los objetivos de mejora.
- Asegurar que las personas sean competentes para promover y completar proyectos de mejora con éxito.
- Desarrollar y desplegar procedimientos para implementar proyectos de mejora en toda la organización;
- Tener trazabilidad, revisar y auditar la planificación, implementación, finalización y seguimiento de la mejora de proyectos;
- Realizar las consideraciones de mejora de los procesos y en el desarrollo de productos y servicios nuevos o modificados; y
- Promover y conocer la mejora.



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

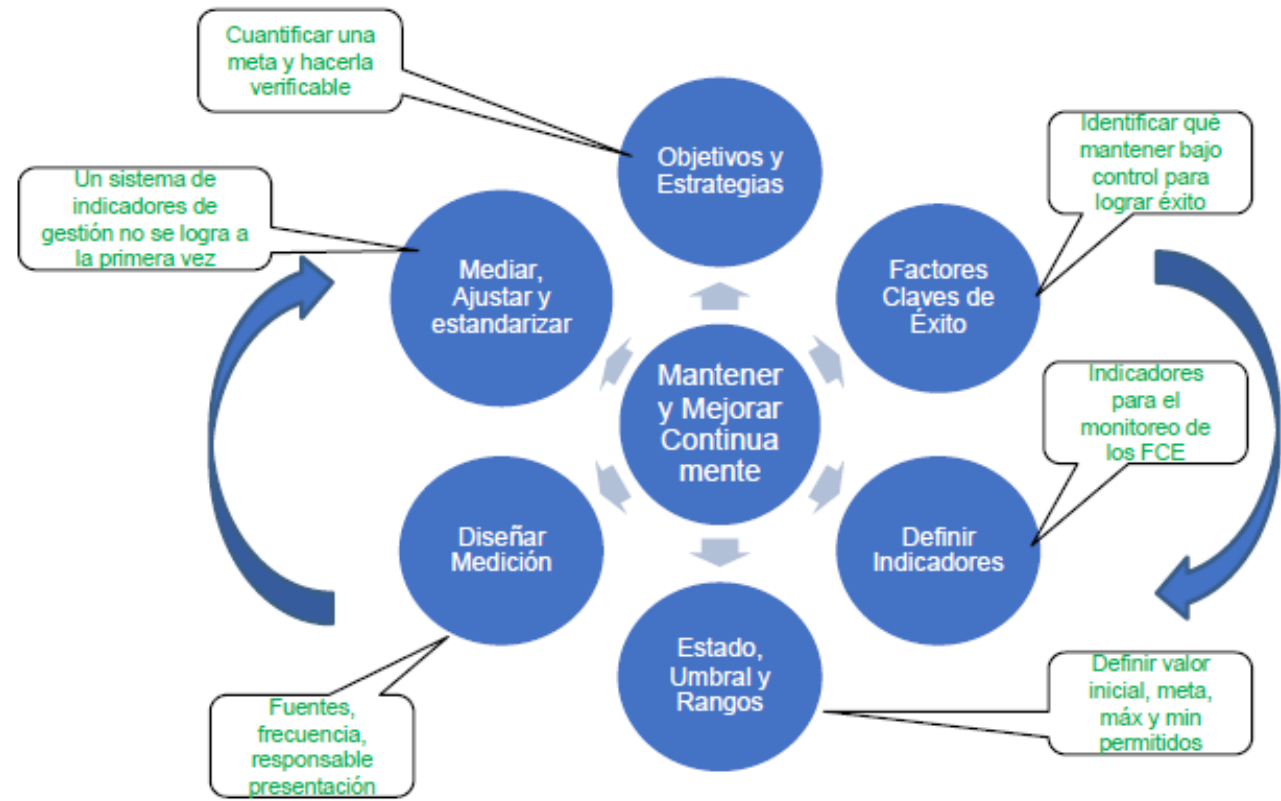
## 6. DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIA

Las **decisiones** y los planes de estudio basados en el análisis y la evaluación de los datos e información son más propensos a producir los resultados deseados.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Determinar, medir y hacer seguimiento a indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización.
- Hacer que todos los datos necesarios estén disponibles para las personas relevantes.
- Asegurar que los datos, la información y los recursos de aprendizaje sean lo suficientemente precisos, confiables y seguros.
- Analizar y evaluar datos e información utilizando métodos adecuados.
- Asegurar que las personas sean competentes para analizar y evaluar los datos según sea necesario.
- Tomar decisiones y tomar acciones basadas en la evidencia, equilibradas con la experiencia y la intuición.

## Secuencia para la construcción de indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES

Para un **éxito sostenido**, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Determinar las partes interesadas pertinentes y su relación con la organización.
- Determinar y priorizar las relaciones de las partes interesadas que necesitan ser administradas.
- Establecer relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con consideraciones a largo plazo.
- Recopilar y compartir información, experiencia y recursos con las partes interesadas pertinentes.
- Medir el rendimiento y proporcionar retroalimentación sobre el rendimiento a las partes interesadas, según corresponda, para mejorar las iniciativas de mejora.
- Establecer actividades colaborativas de desarrollo y mejora con proveedores, socios y otras partes interesadas.
- Alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores y socios.



# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

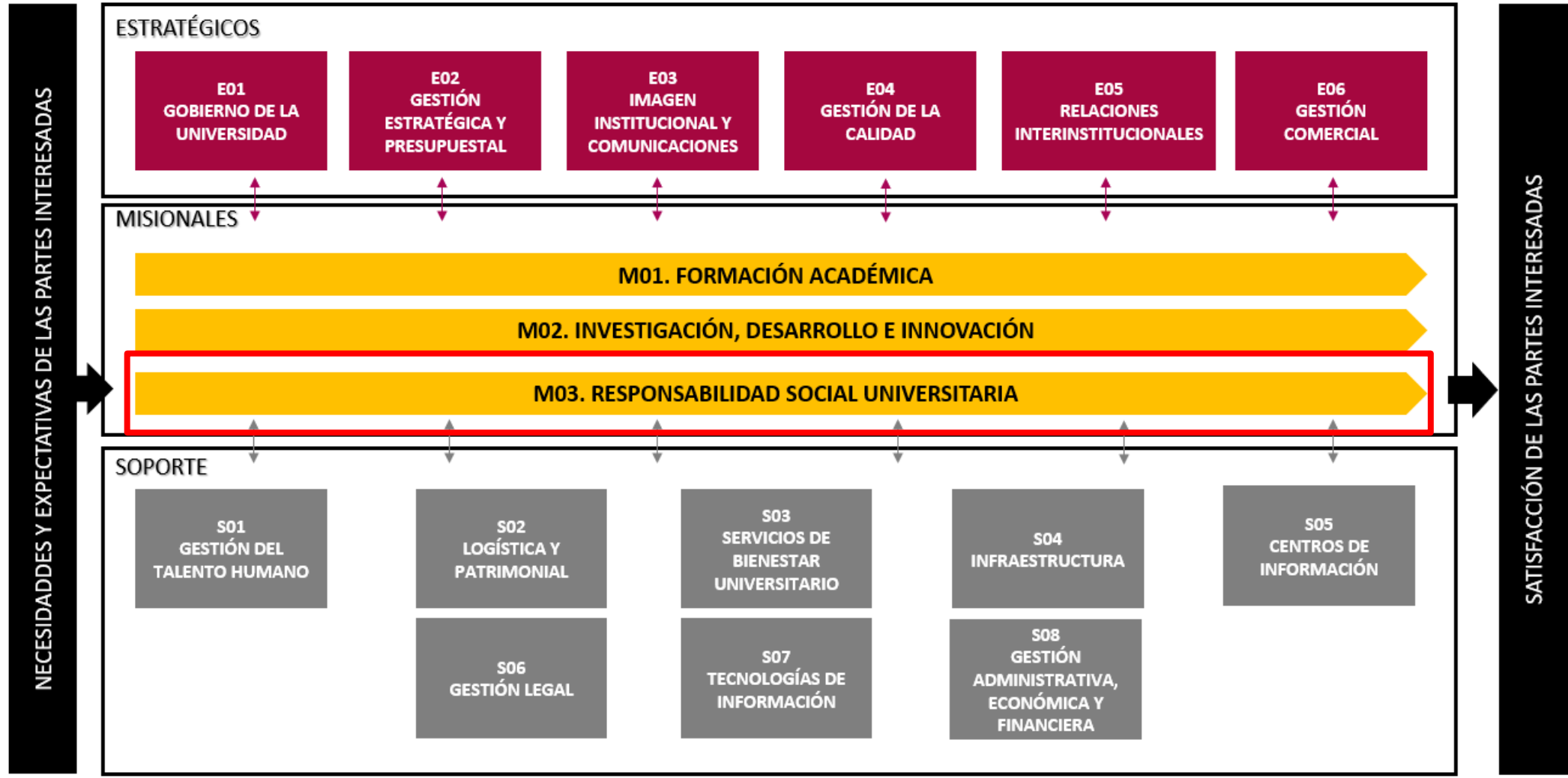
## 8. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las organizaciones socialmente responsables son **sostenibles** y aseguran el **éxito a largo plazo**.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Sensibilizar y desarrollar la competencia para la responsabilidad social;
- Incluir en la estrategia de la organización una referencia a la forma en que se propone aplicar responsabilidad social;
- Adoptar códigos de conducta o ética escritos que especifiquen el compromiso de la organización con la responsabilidad social al traducir los principios y valores en declaraciones sobre el comportamiento apropiado
- Asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejen y aborden los aspectos de la organización en responsabilidad social.
- Identificar las formas en que los principios de responsabilidad social, las materias y cuestiones claves se aplican a las diversas partes de la organización;
- Tener en cuenta la responsabilidad social al realizar operaciones en la organización;
- Incorporar la responsabilidad social en las funciones y procesos de la organización, como las prácticas de compra e inversión, la gestión de recursos humanos.

## MAPA DE PROCESOS - PROPUESTA NIVEL 0





Universidad Peruana  
Cayetano Heredia  
Dirección Universitaria de Responsabilidad Social



# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA  
Dirección Universitaria  
de Responsabilidad Social

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2011

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 9. ACCESIBILIDAD Y EQUIDAD

Las organizaciones **exitosas** son **inclusivas, flexibles, transparentes y responsables**, para abordar las **necesidades individuales, especiales**, intereses, habilidades y origen de los estudiantes.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Introducción de una metodología de enseñanza y aprendizaje centrada en el estudiante y el aprendizaje;
- Trabajar con organizaciones comunitarias para mejorar el atractivo de los productos y servicios educativos;
- Recopilar datos sobre el acceso, la participación y la finalización de los estudiantes con diferentes antecedentes, y utilizar esto para potenciar la toma de decisiones;
- proporcionar apoyo cultural, lingüístico, psicológico, educativo y de otro tipo a los estudiantes según sea necesario para ayudar a su desempeño



**CLÍNICA JURÍDICA EN  
DISCAPACIDAD Y DERECHOS  
HUMANOS DE LA PUCP**

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa


## 10. CONDUCTA ÉTICA EN EDUCACIÓN

La conducta ética se relaciona con la **capacidad de la organización** para crear un **ambiente profesional ético** donde todas las partes interesadas son tratadas de manera **equitativa**, se evitan conflictos de intereses y las actividades son llevadas a cabo en **beneficio de la sociedad**.



## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Instituir una política de conducta ética organizacional, a la cual todos los miembros de la organización se suscriban.
- Alinear todas las políticas con los principios éticos.
- Incluir la ética como un aporte de la revisión de la gestión.
- Seguir las pautas éticas para la investigación e implementar las estructuras apropiadas para hacerlo.
- Sesiones de sensibilización sobre los beneficios de la conducta ética.
- Instituir un sistema de disciplina al romper las reglas de conducta ética.
- Alentar al personal a reportar conducta no ética a los directores;
- Instituir medidas para evitar el soborno y los conflictos de intereses.

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	RE- 115-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.03.04 / 02-09-2022
	REGLAMENTO DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN	COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Página 1 de 15

# REGLAMENTO DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

# Principios para un Sistema de Gestión de Calidad Educativa

## 11. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS

La organización crea un ambiente donde todas **las partes interesadas** pueden interactuar con la organización con plena confianza en que mantienen el **control sobre el uso de sus propios datos**, y que la organización educativa tratará sus datos con el cuidado y la **confidencialidad** adecuados.

## QUE ACCIONES PODEMOS TOMAR PARA IMPLEMENTAR ESTE PRINCIPIO:

- Establecer, implementar y mantener una política de seguridad de datos que describa los roles, responsabilidades y autoridades con respecto a la seguridad de los datos.
- establecer, implementar y mantener reglas sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos.
- Publicar políticas claras para las partes interesadas sobre cómo maneja la organización
- Establecer sistemas de respaldo de múltiples etapas, sistemas de disponibilidad continua y sistemas de recuperación de datos.
- Identificar amenazas y vulnerabilidades con respecto a la seguridad de los datos y establecer controles para mitigarlos.
- Educar a los estudiantes, el personal y otras partes interesadas sobre cómo garantizar la privacidad y la seguridad de los datos, así como sobre cómo evitar posibles amenazas a la seguridad de los datos y cómo mitigarlos.

# CONCLUSIONES

Go to [www.menti.com](http://www.menti.com) and use the code 3339 2647

## ¿Cuál es tu Conclusión sobre los Principio de un Sistema de Gestión ISO 21001?

28 Answers

Mentimeter

Prueba

Es necesario implementarlo

La norma nos permite gestionar internamente la calidad de los servicios formativos para satisfacer las necesidades y expectativas a lograr.

Es importante el SCCE, puesto el enfoque principal es el trabajo bajo procesos

Es la referencia más reconocida por el propio sector para identificar un servicio educativo que ofrece confianza

Porque garantiza que el servicio educativo a través de procesos de

los principios de sg. ISO 21001 se centran en satisfacer las necesidades de los estudiantes, involucrar a todas las partes interesadas y buscar la mejora continua de la calidad educativa

Deberíamos seguir siempre esos principios

La ISO 21001, es una norma

Press ENTER to start scrolling

20

Go to [www.menti.com](http://www.menti.com) and use the code 3339 2647

## ¿Cuál es tu Conclusión sobre los Principio de un Sistema de Gestión ISO 21001?

28 Answers

Mentimeter

Los principios son como un conjunto de conceptos que se deben tener en cuenta cuando implementamos el SGC . Deben permanecer siempre

Estos se centran en satisfacer las necesidades de los estudiantes, involucrar a todas las partes interesadas y buscar la mejora continua de la calidad educa

gestión educativa

Necesario considerarlo

Permite cumplir con los requisitos de nuestros clientes (estudiantes y beneficiarios)

Muy importante que involucren a las personas de la institución, para la mejora no solo de los procesos sino en la calidad de la educación que brindamos y la inclusión de

algo a seguir

El objetivo de la norma es mejorar los procesos involucrando a los integrantes de la institución, a fin de brindar calidad en el servicio.

Press **ENTER** to start scrolling

20





Go to [www.menti.com](http://www.menti.com) and use the code 3339 2647

## ¿Cuál es tu Conclusión sobre los Principio de un Sistema de Gestión ISO 21001?

28 Answers

Mentimeter

garantizar servicios de excelencia

Que serán la base para poder implementar el SGCE en la UPCH. Nos brindarán las bases necesarias.

El SGC ayuda a que un organización pueda identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los requisitos que permiten desarrollar procesos educativos de calidad dirigido a estudiantes.

MEJORA CONTINUATRABAJO COLABORATIVOELABORACIÓN DE LINEAMIENTOSEFICACIA Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS

Todos deberíamos estar

Es un sistema de gestión educativa que ayuda a mejorar el desarrollo del proceso de enseñanza, analizando los difrentes matrices

son principios importantes para tener un enfoque basada en procesos y relacionar todos los procesos institucionales en la UPCH

Press ENTER to start scrolling

20







INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**



**CALIDAD**  
**CAYETANO**