



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

FID-GC-MC-01.

AUTORIZACIÓN

NOMBRE DOCUMENTO:			
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, FID-GC-MC-01.			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe Depto. Innovación de Procesos	Director de Educación Náutica	DIRECTOR GENERAL
NOMBRE:	LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE	CAP. MARCIAL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ



ÍNDICE

1.0 Introducción.	3
2.0 Información organizacional.	4
3.0 Direccionamiento estratégico.	6
4.0 Contexto de la organización.	7
5.0 Liderazgo.	10
6.0 Planificación.	12
7.0 Apoyo.	13
8.0 Operación.	16
9.0 Evaluación del desempeño.	22
10.0 Mejora.	25
11.0 Control de cambios y mejoras	26



1.0 INTRODUCCIÓN.

Es evidente que la globalización es el motor que impulsa a las organizaciones a esforzarse para garantizar el cumplimiento de los requisitos básicos de sus productos y/o servicios, a fin de asegurar la eficiencia, calidad, confianza y satisfacción de los grupos de interés.

Lo anterior ha generado que muchas organizaciones adopten, implementen y mantengan Modelos de Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, que les permiten alcanzar altos estándares de calidad para dar respuesta a las exigencias del medio, y diferenciarse de los demás.

Con la llegada de este paradigma, el sector educativo ajusto sus estrategias, implementando Sistemas de Gestión de la Calidad, tomando como referencia a la norma internacional ISO 9001:2015.

Desde esta perspectiva el Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, implementó un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015, con el objetivo de proporcionar servicios significativos, mediante diversas estrategias, que permitan alcanzar la calidad laboral que el país requiere



2.0 INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL.

El Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, es una Entidad Paraestatal de la Administración Pública Federal, en términos de los artículos 3º fracción III y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual fue creado con fecha 8 de noviembre de 1972 y se constituyó en el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., en su carácter de Institución Fiduciaria, modificado mediante convenio de fecha 26 de septiembre de 1984 y entre cuyos fines se encuentra en general, la formación teórica práctica de los profesionales del mar, la continuidad operativa de las Escuelas Náuticas Mercantes y el Centro de Educación Náutica.

Reseña histórica:

La historia de la Educación Náutica en México es muy amplia y cuenta con una gran riqueza y tradición, dentro de las primeras iniciativas de alto nivel, destaca la Disposición Presidencial para establecer la primera Escuela Náutica para la Marina Mercante en la Isla del Carmen, Campeche en el año de 1822, la cual fue el precedente que dio origen al reconocimiento de la importancia de estos estudios en el país. Para 1880, se crea la “Escuela Náutica para la Marina del Comercio” en Mazatlán, Sinaloa, actualmente se llama “Capitán de Altura Antonio Gómez Maqueo”.

Posteriormente, en 1919 se inauguró la “Escuela de Comercio y Náutica de Veracruz”, en la ciudad y puerto de Veracruz, Veracruz, actualmente lleva el nombre de su fundador “Capitán de Altura Fernando Siliceo y Torres”.

En 1945 se fundó la “Escuela Náutica Mercante de Tampico”, en Tampico, Tamaulipas, hoy “Capitán de Altura Luis Gonzaga Priego González”, en honor a su principal promotor y fundador.

Hasta el año de 1971 las Escuelas operaron con múltiples problemas económicos, lo que no les permitía desarrollar más ampliamente su infraestructura y oferta educativa; derivado de ello, en 1972, por iniciativa del Gobierno Federal, se instituyó el Fideicomiso para la Reestructuración y Funcionamiento de las Escuelas Náuticas en Mazatlán, Tampico y Veracruz; con el objetivo de modernizar la infraestructura y homogenizar el Sistema de enseñanza en los tres planteles.

Como primera línea de acción, el Fideicomiso realiza las gestiones necesarias para la adquisición del Buque-Escuela “Primero de Junio”, con el objetivo de incrementar el nivel práctico, académico y profesional de los futuros oficiales de la Marina Mercante. Inicia la modernización de las instalaciones y se implementa el sistema de Internado para sus tres escuelas, a fin de fomentar el trabajo académico, el desarrollo personal y que los alumnos se familiaricen con la rutina de a bordo de las embarcaciones.

El contrato del Fideicomiso se ve modificado y actualizado por el acuerdo que el Presidente José López Portillo firma en México el 12 de diciembre de 1980, con el que cambia su razón social a Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, teniendo como función primordial la educación, actualización y capacitación del personal que conforma la Marina Mercante Mexicana, dividiéndose las actividades que desarrolla en tres grandes áreas: formación, actualización y capacitación.

En el año de 2002, se instauró el “Centro de Capacitación Náutica de Ciudad del Carmen”, el cual cambió de ubicación y se reinauguró en el año de 2006 como “Centro de Educación Náutica de Campeche”, en Ciudad del Carmen, Campeche.



Actualmente esta red de escuelas conforman el Sistema Nacional de Educación Náutica (SNEN), la cual ofrece educación de calidad en el ámbito marítimo y portuario, comprometido con la excelencia de sus estudiantes, gestionando su mejora continua y administrando eficientemente los recursos para garantizar a la gente de mar, formación y competencias integrales que garanticen su incorporación al mercado de trabajo, en apoyo al transporte marítimo seguro, protegido y eficiente sobre océanos limpios.



3.0 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Misión.

El Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, tiene la misión de brindar servicios educativos especializados, servicios de evaluación y certificación de competencias, y servicios de inspección, bajo estándares de excelencia, que cumplen con el marco legal aplicable y que responden oportunamente a las diversas necesidades del Sector Marítimo y Portuario Nacional e Internacional.

Visión.

Ser una institución líder que promueva acciones enfocadas a garantizar respuestas oportunas a la demanda de servicios profesionales, acordes a las diversas necesidades del Sector Marítimo y Portuario Nacional e Internacional.

Valores.

A fin de guiar y orientar las acciones de los colaboradores, el fideicomiso promueve los siguientes valores:

- Responsabilidad
- Respeto
- Disciplina
- Honestidad
- Adaptabilidad
- Persistencia
- Fortaleza
- Lealtad
- Integridad
- Bien común.

Política de calidad.

“El Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, tiene el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, mediante la prestación de servicios profesionales de posgrado, formación, capacitación, evaluación y certificación de competencias, y servicios de inspección, acordes al marco legal aplicable, con un equipo humano competente, orientado a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015”.



4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto.

Mediante el Análisis del contexto, FID-GEC-F-03, el Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, determina los aspectos internos y externos que son relevantes para el propósito y la dirección estratégica, quienes pudieran afectar la capacidad para lograr los resultados esperados en el Sistema de Gestión de la Calidad, SGC.

El seguimiento y revisión del contexto interno y externo, se realiza durante las Revisiones de la Dirección. (Véase procedimiento FID-GEC-P-02, Revisión de la Dirección).

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

Dado el efecto o efecto potencial en la capacidad de FIDENA, para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, FIDENA, identifica en el formato FID-GEC-F-04, Grupos de Interés, las partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC.

El seguimiento y revisión de la información a las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, se realiza durante las Revisiones de la Dirección. (Véase procedimiento FID-GEC-P-02, Revisión de la Dirección).

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

4.3.1 Alcance.

En base a los aspectos internos y externos determinados en el Análisis del contexto, FID-GEC-F-03, los requisitos identificados de los Grupos de Interés, FID-GEC-F-04, y considerando los productos y servicios ofrecidos por FIDENA, se determinó el siguiente alcance para el Sistema de Gestión de la Calidad:

Servicios profesionales y especializados de:

- Capacitación;
- Formación;
- Posgrados;
- Expedición de Títulos, Certificados y Constancias;
- Inspección de la Conformidad; y
- Evaluación y Certificación de Competencias;

El alcance geográfico, involucra los siguientes sitios:

NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN
Oficinas Centrales	Cuernavaca No. 5, Colonia Condesa, C.P 06140, Alcaldía Cuauhtémoc. Tel. 52-41-62-00
Escuela Náutica Mercante de Mazatlán: "Cap. Alt. Antonio Gómez Maqueo"	Calz. Gabriel Leyva No. 2111, Col. Obrera C.P. 82038, Mazatlán, Sinaloa. Tel. (669) 9851474 / 9812486
Escuela Náutica Mercante de Tampico: "Cap. Alt. Luis Gonzaga Priego González"	Blvd. Adolfo López Mateos S/N, Col. Guadalupe Mainero, C.P. 89070, Tampico, Tamaulipas. Tel. (833) 2124099 / 2128882

Escuela Náutica Mercante de Veracruz: "Cap. Alt. Fernando Silíceo y Torres "	Blvd. Manuel Ávila Camacho S/N, Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz. Tel. (229) 931 3336 / 9311612
Centro de Educación Náutica de Campeche.	Calle 20 S/N, Col. La Puntilla C.P. 24139, Ciudad del Carmen, Campeche. Tel. (938) 1310442 / 1310443

4.3.2. Aplicabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido implementado bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y aplica a los procesos identificados que interactúan para la realización de los productos y servicios ofrecidos. (Véase anexo 02, Mapa de procesos).

Respecto a lo anterior se declaran las siguientes justificaciones de **no aplicabilidad**, los cuales fueron determinadas garantizando que no afectan la capacidad y responsabilidad de FIDENA para asegurar productos y servicios conformes, así como la satisfacción de los clientes:

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN DE LA NO APLICABILIDAD
7.1.5.2, TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES, EN LO REFERIDO A LOS INCISOS A-C.	De acuerdo a las características de los productos y servicios ofrecidos por el Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, no se utilizan instrumentos o dispositivos de seguimiento y medición que requieran calibrarse, ajustarse, protegerse e identificarse; el seguimiento y medición se realiza con criterios e indicadores que permiten demostrar la conformidad de los productos y servicios.
8.3, DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	FIDENA no realiza actividades de diseño o desarrollo, en virtud de que los productos y servicios se establecen y están regulados por disposiciones nacionales e internacionales. Debido a que en estas disposiciones se establecen las características, estándares o especificaciones de los productos y servicios ofrecidos, estos solo se ajustan o adecuan conforme a las disposiciones regulatorias que apliquen.
8.5.1, INCISO F, LA VALIDACIÓN Y REVALIDACIÓN PERIÓDICA DE LA CAPACIDAD PARA ALCANZAR LOS RESULTADOS PLANIFICADOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CUANDO LAS SALIDAS RESULTANTES NO PUEDAN VERIFICARSE MEDIANTE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO O MEDICIÓN POSTERIORES.	Tanto los procesos, como las salidas resultantes, son controlados y verificados durante la producción y prestación de los mismos, a través de actividades de seguimiento y medición realizadas en las etapas apropiadas, con lo que se asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

4.4.1 El Sistema de Gestión de la Calidad del FIDEICOMISO se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente de conformidad con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015, e incluye los procesos que son necesarios, así como su aplicación dentro de la organización. (Véase anexo 02, Modelo de negocios).

Para estos procesos se han determinado:

- Las entradas requeridas y las salidas esperadas, (véase anexo 2, Modelo de negocios y Fichas de proceso, FID-GEC-F-05).
- La secuencia e interacción, (véase anexo 02. Modelo de negocios);



- c) Indicadores (véase Matriz de Objetivos, FID-GEC-F-07) y criterios de aceptación (véase Plan de control continuo, FID-GEC-F-06), como métodos para asegurar que tanto la operación como el control son eficaces;
- d) Recursos necesarios, (véase Fichas de proceso, FID-GEC-F-05);
- e) Responsabilidades y autoridades, (véase anexo 01, Organigramas, anexo 03, Matriz de responsabilidad y anexo 04, Catálogo de puestos);
- f) Los riesgos y oportunidades (véase Matriz de Riesgos, FID-GEC-F-08);
- g) La evaluación (véase Matriz de Seguimiento de Indicadores y Metas, FID-GEC-F-09) e implementación de cualquier cambio necesario para asegurar el logro de los resultados previstos y la mejora continua del SGC.

4.4.2 FIDENA dispone de manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, planes de calidad y demás documentos del SGC para apoyar la operación de los procesos, así mismo conserva la información documentada para generar confianza de que los procesos se realizan según lo planeado. (véase requisito 7.5, Información documentada, del presente manual).

5.0 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, manifiesta su compromiso y liderazgo con el desarrollo e implementación del SGC, mediante las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC.
- Estableciendo la política y objetivos de la calidad, compatibles con el contexto y la dirección estratégica de FIDENA.
- Integrandos los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad a los procesos de la organización.
- Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Asegurando que se alcancen los objetivos y metas establecidas.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los colaboradores, para que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando y orientando a las demás direcciones de la institución, para demostrar un liderazgo integral.

5.1.2 Enfoque al cliente.

Mediante la declaración de la Política (véase requisito 3.0) y los Objetivos de calidad (FID-GEC-F-07), el establecimiento de Fichas de proceso (FID-GEC-F-05), la definición de los Grupos de interés y sus requisitos (FID-GEC-F-04), el Análisis del contexto (FID-GEC-F-03) de la organización que permite establecer y abordar riesgos (FID-GEC-F-08) asociados a la conformidad de los productos y servicios prestados, la atención oportuna de apelaciones, quejas y sugerencias (FID-GEC-F-10), además de la medición de la satisfacción del cliente (FID-GEC-F-11), FIDENA, demuestra su compromiso y liderazgo con respecto al enfoque al cliente, asegurando que se determinan, comprenden y cumplen los requisitos del cliente, las normativas legales y reglamentarias aplicables.

5.2 Política.

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.

FIDENA, establece, implementa y mantiene una Política de Calidad, coherente con la misión y el contexto de la Institución, la cual proporciona un marco de referencia para el establecimiento de objetivos y metas; e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el SGC:

“El Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, FIDENA, tiene el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, mediante la prestación de servicios profesionales de posgrado, formación, capacitación, evaluación y certificación de competencias, y servicios de inspección, acordes al marco legal aplicable, con un equipo humano competente, orientado a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015”.



5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.

La Política de la Calidad es comunicada, difundida y puesta a disposición de las partes interesadas a través del presente manual y en la página web del Fideicomiso, siendo comprendida y aplicada en todos los niveles de la organización.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La responsabilidad y autoridad para los roles pertinentes, son definidos y comunicados por FIDENA, mediante:

- a) Organigramas, Anexo 1,
- b) Matrices de responsabilidad, Anexo 3,
- c) Perfiles de puestos descritos en el Catálogo de puestos, Anexo 4,
- d) Planes de control continuo, FID-GEC-F-06, y Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, elaborados para cada proceso.

A fin de asegurar que:

- a) El SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015;
- b) Los procesos generan y proporcionan las salidas previstas;
- c) La alta dirección se mantiene informada sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora;
- d) Se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) La integridad del SGC se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios.



6.0 Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Al planificar el SGC FIDENA considera el Análisis del contexto, FID-GEC-F-03, la identificación de los requisitos de los Grupos de Interés, FID-GEC-F-04, así mismo determina y aborda los riesgos (véase Matriz de riesgos, FID-GEC-F-08), a fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga los no deseados y además se logre la mejora, garantizando la satisfacción del cliente, así como la conformidad de los productos y servicios.

6.1.2 En la Matriz de riesgos, FID-GEC-F-08, se han determinado los riesgos y oportunidades, así como las acciones para abordarlos y cómo evaluar la eficacia de estas acciones, las cuales son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

El seguimiento y control de los riesgos y oportunidades se realiza previo a las Revisiones de la Dirección, a fin de conocer la trazabilidad de las actividades desarrolladas en pos de mitigar la frecuencia e impacto de ocurrencia.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 FIDENA despliega los objetivos de calidad en la Matriz de Objetivos, FID-GEC-F-07, para las funciones y niveles pertinentes, éstos se miden y cuantifican a través de indicadores mostrando coherencia con la Política de Calidad. Los objetivos toman en cuenta los requisitos aplicables; son pertinentes para la conformidad de los servicios y productos, así como para el aumento de la satisfacción del cliente; son objeto de seguimiento; se comunican y son actualizados cuando se considera pertinente.

La información documentada de los objetivos de la calidad se mantiene con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01.

6.2.2 En la planificación de la Matriz de Objetivos, FID-GEC-F-07, FIDENA determina qué se va a hacer, los recursos requeridos, a los responsables, los tiempos en que se concluirán, así como la forma de evaluar los resultados.

6.3 Planificación de los cambios.

Cuando sea necesaria la realización de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se realizan de forma planificada, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, considerando el propósito de los cambios y consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos, y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7.0 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Los recursos humanos, financieros, materiales, de infraestructura y ambiente de trabajo, necesarios para la operación, implementación, mantenimiento y mejora del SGC, se determinan en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, tomando en consideración los recursos internos existentes.

7.1.2 Personas.

El personal que realiza actividades que pudieran afectar la calidad de los productos y servicios y que tienen responsabilidades definidas en el SGC, son competentes debido a que cumplen con los requisitos de competencia establecidos en el anexo 04, Catálogo de puestos.

7.1.3 Infraestructura.

En cada Ficha de proceso, FID-GEC-F-05, se determina la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades, la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios.

Para mantener la Infraestructura, se cuenta con un Programa de mantenimiento, FID-MAI-F-01, así mismo periódicamente se verifican las condiciones físicas de los espacios destinados para la prestación de servicios, a través del formato de Inspección de Infraestructura, FID-MAI-F-06.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

FIDENA a través de las Fichas de proceso, F-36, determina y gestiona las condiciones ambientales de los espacios destinados para operación de sus procesos, con el fin de que se garantice el buen desempeño de las funciones y se logre la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.

Para garantizar las óptimas condiciones de la infraestructura y el ambiente de trabajo se realizan las siguientes actividades:

- 1 Verificación periódica de las condiciones físicas en las que se ofrecen los servicios y donde se desarrollan actividades de oficina, tales como la iluminación, ventilación, ruido, higiene, etc. (véase Formato de Inspección de Infraestructura, FID-MAI-F-06).
- 2 Mantenimiento programado para los equipos e instalaciones. (Programa de mantenimiento, FID-MAI-F-01).
- 3 En cuanto a las condiciones humanas, se promueven principios de conducta profesional y reglas de convivencia entre los colaboradores, a través de los Valores Institucionales, la Política de imparcialidad y confidencialidad, FID-GEC-F-13

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Debido a la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos por FIDENA, no se utilizan instrumentos o dispositivos que requieran calibrarse, ajustarse, protegerse e identificarse; sin embargo, el seguimiento y medición se realiza con criterios e indicadores que permiten demostrar la conformidad de los productos y servicios

Dado lo anterior, el Requisito **7.1.5.2**, Trazabilidad de las mediciones, en lo referido a los incisos **a-c**, **no es aplicable**.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

El conocimiento necesario para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, se encuentra inmerso en la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, en los conocimientos identificados en el catálogo de puestos, en las lecciones aprendidas en los diferentes procesos del SGC, en la normativa aplicable a los procesos de producción y prestación del servicio, etc.

Esta información se genera, conserva y difunde de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01.

El conocimiento organizacional se mantiene actualizado (por ejemplo, conocimiento de cambios y tendencias):

- ✓ Manteniendo al día los ejemplares de la normatividad aplicable a las actividades de FIDENA.
- ✓ Asegurando que todo comunicado emitido por las dependencias u organizaciones nacionales e internacionales que tengan que ver con las actividades del Fideicomiso, sean considerados tanto en el sistema como en los procedimientos operativos.
- ✓ Participando en cursos internos o externos.
- ✓ Asociándose con organizaciones, para el intercambio de experiencias.

7.2 Competencia

Con la finalidad de determinar la competencia necesaria para el personal que desarrolla trabajos que afectan a la calidad de los productos y servicios, FIDENA, cuenta con un “Catálogo de Puestos” (anexo 4), donde se definen, entre otros, los requisitos necesarios para cada perfil.

Adicionalmente en caso de identificar alguna necesidad de capacitación, se solicita la capacitación requerida y evalúan las acciones de capacitación realizadas (véase Solicitudes de Capacitación Interna, FID-GTH-F-02), así mismo mantiene en el expediente profesional los registros apropiados de la educación, formación, experiencia y demás documentación de soporte, como evidencia de la competencia.

7.3 Toma de conciencia.

A fin de asegurar de que los colaboradores sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, de los beneficios de una mejora del desempeño y de lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos, FIDENA implementó las siguientes acciones:

- ✓ Exhibir la política de calidad en lugares clave, encontrándose disponible en la página electrónica.
- ✓ Impartir cursos de inducción para el personal de nuevo ingreso.
- ✓ Documentar procedimientos específicos para cada proceso o actividad.
- ✓ Establecer objetivos de calidad coherentes con la política de calidad.
- ✓ Realizar juntas, reuniones, cursos o talleres de sensibilización.

7.4 Comunicación.

FIDENA cuenta con diferentes canales de comunicación, los cuales permiten generar un vínculo de confianza y transparencia, dichos canales ofrecen información actualizada y de interés general, siendo estos: el organigrama general, números telefónicos, buzón de quejas y sugerencias, incluido el correo electrónico, red interna y página web.

En cuanto a las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, se implementó una Matriz de Comunicación, FID-GEC-F-15, donde se detallan las diferentes comunicaciones a realizar y en cada una se contempla: qué, quién, cómo y cuándo se comunica, así como a quién se comunica.

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

FIDENA mantiene la información documentada requerida por la norma ISO 9001, además de la requerida para la operatividad de los procesos, así como aquella que demuestre el funcionamiento eficaz del SGC.

La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra identificada en la Lista maestra de información documentada, FID-GEC-F-01.

7.5.2 Creación y actualización.

FIDENA establece en el procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, las disposiciones para la actualización y creación de información documentada, a fin de asegurar su identificación y descripción, así como su disponibilidad en los formatos y medios apropiados.

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad, se controla conforme a lo establecido en el procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, y la Lista maestra de información documentada, FID-GEC-F-0, con la finalidad de que la información documentada se encuentre disponible, protegida y lista para su uso.

7.5.3.2 Para que la información documentada interna y externa, permanezca legible, fácilmente identificable y recuperable, se cuenta con el procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, y la Lista maestra de información documentada, FID-GEC-F-01, donde se definen los controles necesarios para la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada del SGC.

8.0 Operación.

8.1 Planificación y control operacional.

Con la finalidad de que los productos y servicios ofrecidos cumplan con los requisitos especificados, y que se implementen las acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades, el Fideicomiso planifica, implementa y controla los procesos esenciales mediante Planes de control continuo, FID-GEC-F-06, Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, y procedimientos específicos.

Durante la planificación, FIDENA:

- a. Determina los requisitos para los productos y servicios;
- b. Establece los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios;
- c. Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d. Implementa controles para los procesos de acuerdo a los criterios establecidos;
- e. Determina, mantiene y conserva la información documentada necesaria para proporcionar evidencia de que los procesos, así como los productos y servicios cumplen con los requisitos de acuerdo a lo planificado.

Además:

- a. Controla los cambios planificados y contempla en los Planes de control continuo, FID-GEC-F-06, acciones para minimizar cualquier efecto adverso cuando se presenten cambios no previstos.
- b. En base a lo establecido en el Procedimiento de Compras, FID-ADQ-P-01, se controlan los procesos contratados externamente.

Los resultados planificados en los Planes de control continuo, FID-GEC-F-06, Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, y procedimientos específicos, son acordes con las actividades que realiza FIDENA.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente.

Para mantener una comunicación eficaz con los clientes y partes interesadas FIDENA ha determinado y establecido los siguientes canales de comunicación: Plataforma SIGAA, página web institucional, líneas telefónicas, correos institucionales y en caso de requerirse se brinda atención personalizada, para atender temas relacionados con:

- a. Información relativa a los servicios que se ofrecen;
- b. Atención de consultas, solicitudes de servicios, cotizaciones;
- c. Retroalimentación de clientes, incluyendo comentarios, quejas, apelaciones y sugerencias.

Y en la eventualidad de que se requiera:

- a. El manejo y control que se le da a la propiedad del cliente.
- b. Los requisitos específicos para acciones de contingencia.



8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos especificados para los productos y servicios que ofrece FIDENA, están determinados en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, para asegurar que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios estén definidos, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario que les aplique, y aquellos considerados necesarios para la realización de los productos y servicios;
- b) Se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos para los productos y servicios ofrecidos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 Considerando las características de los productos y servicios ofrecidos por FIDENA, los dueños de proceso revisan los requisitos cada que se recibe una solicitud, la revisión se realiza de acuerdo a los requisitos establecidos en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, a fin de garantizar que se encuentren definidos los requisitos:

- a. Del cliente, incluidos los necesarios para entrega y posteriores a ella.
- b. No establecidos por el cliente, pero necesarios para realizar el servicio o producto.
- c. Adicionales, considerados necesarios por el proceso en cuestión.
- d. Legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- e. Diferentes a los expresados previamente.

Antes de comprometerse a proporcionar un servicio o producto, los responsables de cada proceso:

- a. Identifican si se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- b. Resuelven los requisitos de las solicitudes que difieren de los definidos previamente
- c. Confirman los requisitos del cliente, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 De conformidad con lo establecido en el procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, los dueños de proceso mantienen toda la información documentada generada por la revisión de los requisitos de los productos y servicios, así como por cualquier acción derivada de la revisión.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Cuando las especificaciones o requisitos de los productos y servicios se modifiquen, el dueño de proceso se asegura de que la documentación pertinente y relacionada se actualice y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

De acuerdo a las características de los productos y servicios ofrecidos por FIDENA, se declara que este requisito **no aplica**, debido a que no se realizan actividades de diseño o desarrollo.



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

8.4.1 Generalidades.

FIDENA, implementó el procedimiento de Compras, FID-ADQ-P-01, a fin de asegurar la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

FIDENA realiza el control de proveedores externos mediante la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores externos, considerando su capacidad para proporcionar procesos, productos o servicios de acuerdo con los requisitos, y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Compras, FID-ADQ-P-01.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

En el procedimiento de Compras, FID-ADQ-P-01, están definidos los controles que se aplican a los proveedores externos, para su selección, evaluación y reevaluación, así como la verificación de la conformidad de productos y servicios recibidos, todo esto con el objeto de asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de la calidad y de que están definidos los controles que aplica a los proveedores externos y a las salidas resultantes, considerando el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de FIDENA para cumplir regularmente con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables

8.4.3 Información para los proveedores externos.

FIDENA asegura que los requisitos de compra se especifiquen con claridad en las requisiciones de compra y/o de servicio, antes de realizar la compra, y en caso de requerirse se indiquen:

- a) Las especificaciones del producto o servicios a ser adquirido.
- b) Los requisitos para la aprobación del producto, servicio, métodos, procesos y equipos.
- c) La necesidad de llevar a cabo la verificación de un producto o servicio en las instalaciones de un proveedor, así como el método de liberación.

El encargado de compras en conjunto con la persona que solicitó la requisición, realizan las inspecciones o verificaciones pertinentes, a fin de comprobar que el producto o servicio adquirido cumple con las necesidades y requisitos especificados.

8.5 Producción y provisión del servicio.

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

FIDENA planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicios, bajo las condiciones controladas establecidas para cada uno de los procesos identificados.

Las condiciones incluyen, cuando sea aplicable:

1. Disponibilidad de procedimientos documentados y/o planes de calidad que forman parte de los procesos, donde se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio y/o producto



2. Disponibilidad de Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, donde se proporciona información relativa al proceso: responsable; objetivos e indicadores; entradas, insumos requeridos y sus proveedores; salidas, productos o resultados y sus clientes; requisitos para los productos y servicios; requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la entrega; recursos necesarios: humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo; métodos y procedimientos a seguir; documentos y registros; criterios e indicadores como herramientas de seguimiento y medición; y riesgos asociados al proceso.

3. Disponibilidad de Planes control continuo, FID-GEC-F-06, donde se describen aspectos a controlar para cada uno de los procesos, entre los que se encuentran: criterios de aceptación, técnicas de evaluación, registros generados, acciones a tomar cuando no se cumpla el criterio de aceptación, y los responsables de tomar tales acciones. Todo esto para liberar los productos/servicios conforme se cumplen las etapas de los procesos.

4. Desarrollo de la capacidad y competencias de los colaboradores, para prevenir errores.

Con lo anterior se trabaja en autocontrol, debido a que se conoce en cada momento cuáles son las tareas a realizar, cuál es el resultado obtenido de la ejecución de las actividades y en caso de detectar desviaciones entre lo previsto y lo obtenido, se actúan en consecuencia corrigiendo la desviación y registrando las acciones tomadas.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

Para cada producto o servicio prestado, existe una serie de registros que permiten garantizar la identificación y trazabilidad de los procesos, así como conocer la información asociada y el estado de las salidas, dado lo anterior FIDENA, determinó en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, los medios para su identificación y trazabilidad.

El estado de los productos y/o servicios con respecto a los requisitos de seguimiento y medición quedan documentados en los registros correspondientes, de acuerdo con los Planes control continuo, FID-GEC-F-06.

Los registros correspondientes se mantienen de acuerdo a lo establecido en la Lista maestra de información documentada, FID-GEC-F-01.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Como propiedad del cliente y/o proveedores externos, se identifican los siguientes bienes:

- Materiales y equipos propiedad de proveedores externos.
- Documentos originales de clientes.
- Datos personales de clientes.

Derivado de lo anterior, FIDENA ha establecido que las áreas involucradas tienen la responsabilidad de cuidar los bienes propiedad de clientes y proveedores externos, mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados en la prestación del servicio,

Los controles para la protección y salvaguarda de los bienes propiedad de los clientes y proveedores, se realiza conforme a lo establecido en la siguiente tabla:



Tipo de propiedad	Responsable de su manejo	Control requerido	Verificación necesaria	Protección adecuada	Acciones en caso de pérdida, deterioro o inadecuación para su uso
Documentos originales	Área involucrada	Integración de expediente personalizado.	Revisión y cotejo de cada documento original.	Área de archivo con acceso restringido.	Levantamiento de acta de hechos e informar al cliente.
Información personal	Área involucrada	Acceso a la información personal únicamente para asuntos relacionados con los servicios educativos.	Revisión de la Información personal que integra el expediente.	Registro y publicación del Aviso de protección de datos personales.	Levantamiento de acta de hechos e informar al cliente.
Materiales y equipos	Proveedor de servicios	De acuerdo a los términos del contrato	De acuerdo a los términos del contrato	De acuerdo a los términos del contrato	Levantamiento de acta de hechos e informar al proveedor de acuerdo a los términos del contrato.

8.5.4 Preservación

Dado la característica intangible de los servicios ofrecidos, FIDENA estableció que las salidas de los procesos se preservan en las etapas de la producción y prestación del servicio a través de los registros generados, mismos que se identifican, utilizan, protegen y preservan de acuerdo a lo establecido en Lista maestra de información documentada, FID-GEC-F-01, y a lo indicado en la tabla de Preservación; en cuanto a la preservación de las partes constitutivas para la prestación de los servicios, tales como infraestructura e instalaciones físicas se preservan como se indica en el requisito 7.1.3. del presente manual.

Preservación.

Nombre del documento a preservar	Responsable de la preservación.	Identificación del documento	Manipulación del documento	Embalaje y almacenamiento del documento
Expedientes de alumnos	Área involucrada	Expediente identificado por matrícula del alumno.	Archivero adecuado para su preservación.	Área de archivo con acceso restringido.
Expedientes de servicios de inspección	Área involucrada	Expediente identificado folio único.	Archivero adecuado para su preservación.	Área de archivo con acceso restringido.
Portafolios de evidencias	Área involucrada	Expediente identificado folio único.	Archivero adecuado para su preservación.	Área de archivo con acceso restringido.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Los requisitos y controles para las actividades de entrega y posteriores a la entrega están definidas en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05.

Para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, FIDENA considero los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; los requisitos del cliente; así como la retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios.

Los cambios en la producción o la prestación del servicio se realizan de manera planificada, conforme a lo dispuesto en el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01, dejando evidencia documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan los cambios y de cualquier acción necesaria que surja durante la revisión en la planificación de



los cambios, así mismo el responsable del proceso se asegura de que la documentación pertinente y relacionada se actualice, asegurando la continuidad de la conformidad con los requisitos del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Con base a las disposiciones establecidas en las Fichas de proceso, FID-GEC-F-05, y los Planes control continuo, FID-GEC-F-06, FIDENA asegura que todos los productos y servicios que ofrece cumplan con sus especificaciones antes de ser otorgados, ya que son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgarlos para verificar que se han cumplido los requisitos del producto y/o servicio.

Derivado de estas actividades, en las etapas adecuadas de los procesos se generan los registros correspondientes que dan evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación y la trazabilidad antes de su liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 Para prevenir el uso o entrega no intencional de salidas no conformes, los responsables de los procesos, se aseguran de que las salidas que no correspondan con los requisitos del producto o servicio (no conforme), se identifiquen y controlen dentro de cada una de las etapas que componen el proceso, brindándoles tratamiento según lo establecido en el Procedimiento de Control de salidas no conformes, FID-GEC-P-02, dentro del cual se identifican los requisitos y parámetros de control de las salidas no conformes.

Una vez corregidas las salidas no conformes, son sometidas a una nueva verificación para demostrar su conformidad.

8.7.2 Los responsables de los procesos documentan en el Registro de salidas no conformes, FID-GEC-F-16, las salidas no conformes, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, así como la autoridad que decide las acciones con respecto a la no conformidad.

9.0 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

FIDENA evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la planificación e implementación de acciones de seguimiento y medición para cada proceso, tales acciones se identifican en los Planes control continuo, FID-GEC-F-06, en donde se establecen los criterios de aceptación para cada etapa del proceso, así como las acciones a tomar cuando no se alcancen los resultados esperados, de tal forma que se asegure la capacidad del proceso, para alcanzar los resultados planeados. Así mismo se establecen objetivos, indicadores y metas para cada proceso (véase Matriz de objetivos, FID-GEC-F-07), con el fin de medir la evolución de los resultados de los procesos y la calidad del servicio o producto resultante de cada uno de ellos.

Lo anterior se refuerza mediante:

- Auditorías internas.
- Revisiones de la dirección.
- Análisis de objetivos, indicadores y metas.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Tratamiento de apelaciones, quejas y sugerencias.
- Tratamiento de salidas no conformes.
- Tratamiento de acciones correctivas y de mejora.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

La percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, se obtiene por medio de los siguientes mecanismos:

- Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente.
- Atención de apelaciones, quejas o sugerencias.

Los responsables de cada uno de los procesos, son los encargados de revisar y registrar la información recolectada, en el formato de Seguimiento y medición, FID-GEC-F-22, el cual se comunica durante las Revisiones de la Dirección.

9.1.3 Análisis y evaluación.

Los responsables de cada uno de los procesos, son los encargados de recopilar y analizar los datos que surgen del seguimiento y medición para identificar oportunidades de mejora.

Los insumos para realizar el análisis de los datos se obtienen a través de medición de los indicadores de gestión, la encuesta de la satisfacción del cliente, salidas no conformes, acciones correctivas y de mejora, seguimiento a los procesos, seguimiento de riesgos, auditorías internas y cualquier otro que sea considerado útil para conocer si el Sistema de Gestión de la Calidad, está funcionando eficazmente.

Los resultados del análisis son utilizados para evaluar:



- la conformidad de los productos y servicios,
- el nivel de satisfacción de los clientes,
- el desempeño, eficacia y la necesidad de mejoras,
- si lo planeado se implementó eficazmente,
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades,
- el desempeño de los proveedores externos.

9.2 Auditoría interna.

En los intervalos planificados en el Programa anual de auditorías internas, FID-GEC-F-17, FIDENA audita internamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de determinar si el Sistema es conforme con la planificación de la calidad de la organización, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con los requerimientos del código STCW10, respecto a la implementación y de normas de calidad, así como para determinar si se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Lo anterior conforme a lo establecido en el Procedimiento de auditorías internas, FID-GEC-P-03, en el cual se describen los lineamientos y actividades para planear, programar y ejecutar las auditorías internas, la selección de auditores, la presentación de los informes con los hallazgos correspondientes y la toma de correcciones y acciones correctivas necesarias.

Los registros de las auditorías y sus resultados se mantienen conforme lo establece el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01.

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades.

En el procedimiento FID-GED-P-01, Revisión de la Dirección, se definen las directrices establecidas por FIDENA para que la Alta Dirección revise el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y su alineación con dirección estratégica.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La información de entrada para el desarrollo de la reunión, se documenta en el Reporte de revisión de la dirección, FID-GED-F-02, e incluye lo siguiente:

- a. El estado de las acciones que tuvieron origen en las Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad anteriores.
- b. Cambios en el contexto externo e interno del FIDENA y que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo:
 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 2. Resultados de seguimiento y medición, incluyendo el cumplimiento de objetivos;
 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 4. Estado de las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas;
 5. Resultados de auditorías y evaluaciones internas y externas;
 6. Desempeño de los proveedores externos;
- d. Adecuación de los recursos.



- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f. Las oportunidades de mejora.
- g. Política de calidad;
- h. Apelaciones y quejas;
- i. Partes interesadas y sus requisitos pertinentes.
- j. Otros.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas resultantes de la Revisión de la Dirección se registran en el formato FID-GED-F-02, Reporte de revisión de la dirección, e incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Oportunidades de mejora.
- b. Cualquier necesidad de cambio al SGC.
- c. La necesidad de recursos.

Los registros de las Revisión de la Dirección y sus resultados se mantienen conforme lo establece el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01.

10.0 Mejora

10.1 Generalidades

La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Fideicomiso, parte de los resultados obtenidos durante las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación, que se realiza en cada proceso, lo anterior constituye la principal fuente de información para detectar las oportunidades de mejora que serán tratadas mediante las correspondientes acciones de mejora, a fin de cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras de los clientes y partes interesadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se detecten, así como mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Toda no conformidad identificada es gestionada y documentada conforme a lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas y de mejora, FID-GEC-P-04, a fin de eliminar las causas de las no conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir, así como para asegurar que las acciones tomadas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas

A través del procedimiento de Acciones correctivas y de mejora, FID-GEC-P-04, se definen los requisitos para:

- a. Reaccionar ante una no conformidad, mediante la toma de acciones inmediatas para controlarla y corregirla, y hacer frente a las consecuencias,
- b. Evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, a fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra actividad o proceso, a través de la revisión y análisis de la no conformidad; determinando las causas raíz y analizando la existencia no conformidades similares o potenciales,
- c. Implementar y revisar la eficacia de las acciones tomadas,
- d. Si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades y hacer cualquier cambio necesario al SGC.

10.2.2 FIDENA documenta en el formato FID-GEC-F-23, Solicitud de acciones de mejora, toda la información derivada de las no conformidades, de las acciones tomadas y de los resultados de las acciones correctivas.

Los registros se mantienen conforme lo establecido en el Procedimiento de Control de la información documentada, FID-GEC-P-01.

10.3 Mejora continua

FIDENA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los siguientes datos relevantes: el uso tanto de los procesos como de la política y objetivos de calidad, los resultados de los indicadores, retroalimentación de partes interesadas, identificación y gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización, resultados de auditorías, tratamiento de salidas no conformes, apelaciones, quejas y reclamos, acciones correctivas, resultados de las revisiones de la dirección y demás aspectos que permitan determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua del SGC.



11.0 Control de cambios y mejoras

No. EDICIÓN	SECCIÓN / REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO / MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	Todo el manual	Se adecuó el manual de gestión de la calidad, al contexto organizacional y a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.	25 de octubre de 2021