

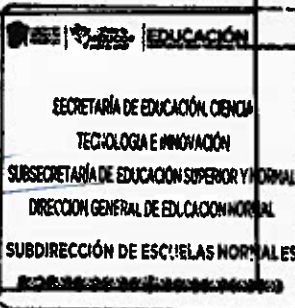


Guía de la calidad

Sistema de Gestión de la Calidad

Escuelas Normales Públicas del Estado de México

Control de Documentos

Elaborado Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Escuelas Normales	
Revisado Staff del Comité de Calidad	
Aprobado Subdirección de Escuelas Normales	Firma  



Guía de la calidad

Contenido

4.	Contexto de la organización	3-6
5.	Liderazgo y compromiso	6-13
6.	Planificación	13-15
7.	Apoyo	15-21
8.	Operación	21-29
9.	Evaluación del desempeño	30-34
10.	Mejora	34-36



Guía de la calidad

4. Contexto de la Organización.

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La Subdirección de Escuelas Normales (SEN) y las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM) reconocen y determinan, a través de un instrumento que les permite realizar el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (**FODA**), las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que son retomadas de los Planes Anuales de Trabajo (PAT) de la SEN y de las ENPEM.

La SEN y las ENPEM, realizan el seguimiento y revisión de la información de manera planificada (**trimestralmente**), con el propósito de organizar, desarrollar y valorar las acciones inherentes al SGC en su proceso de implementación bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, basadas en el Plan Anual de Trabajo de la SEN, el Plan Maestro Anual del SGC de la SEN y el Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM, documentos que establecen sus valores, cultura, conocimientos y desempeño, con la finalidad de atender satisfactoriamente los servicios que ofrecen.

Con el objeto de dar cumplimiento a la enmienda 1:2024 "Cambio Climático", la SEN y las 36 ENPEM determino que, el cambio climático, sí es una cuestión relevante para su SGC, iniciando con acciones tendientes a la sensibilización de todas las personas inherentes al sistema, para reconocer la importancia del cambio climático, con el objeto de tomar medidas de adaptación y mitigar riesgos; la manera en cómo se considera pertinente, está descrita en el documento de enmienda 1:2024 "Cambio Climático". A partir del año 2025, se trabaja en la identificación de los efectos del cambio climático de acuerdo con las características y necesidades geográficas de la SEN y cada ENPEM, para implementar acciones para mitigarlos.

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

La SEN y las ENPEM, determinan sus partes interesadas pertinentes al SGC y las describen en el Diagrama: "Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas", el cual se integró tomando en consideración, las cuestiones externas e internas del contexto de la organización, con el propósito de asegurar que se cumplan sus requisitos, necesidades y expectativas y con ello, proporcionar los productos y servicios declarados en los procesos y procedimientos.

El seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas pertinentes y sus requisitos, se realiza a través de las actividades y tiempos



Guía de la calidad

establecidos en los **23 procedimientos académico-administrativos** declarados, las actividades del **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** y el **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM** así como lo programado en cada sitio para la atención de la enmienda 1:2024 "Cambio Climático.

Es responsabilidad de los coordinadores e implementadores del SGC de las ENPEM (CSGCEN e IEN) y a nivel estatal, del Coordinador del SGC de la SEN (CSGCSEN), del Implementador de la SEN (ISEN), del Implementador Líder (IL) y del Auditor Líder (AL), informar a la Alta Dirección sobre el estatus de éstas en la Revisión por la Dirección, para asegurar que se atiendan satisfactoriamente sus requisitos, necesidades y expectativas a nivel de la SEN y de las 36 ENPEM. La revisión, análisis y actualización del diagrama se lleva a cabo al inicio de cada ciclo escolar o, por circunstancias imprevistas, durante todo el ciclo escolar.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance del SGC de la SEN y de las 36 ENPEM se determina con base en su **misión**, que es la formación integral de profesionales de la educación, a través de la implementación, desarrollo y aplicación de **10 Procesos y 23 procedimientos académico-administrativos**.

Este alcance se encuentra disponible en la presente Guía y en la página web: <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/procesos-y-formatos>

Es importante señalar la **No Aplicabilidad** de los siguientes requisitos

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	Debido a que las actividades sustantivas del SGC no requieren equipos para su calibración y los posteriores resultados de la medición.
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.	La SEN no participan en el diseño y desarrollo de los planes de estudio.
8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio (inciso f).	Se excluye esta parte del requisito en virtud de que todos los productos/servicios que proporcionamos se encuentran documentados por los acuerdos de la SEP. (Acuerdo 14/07/2018), son revisados



Guía de la calidad

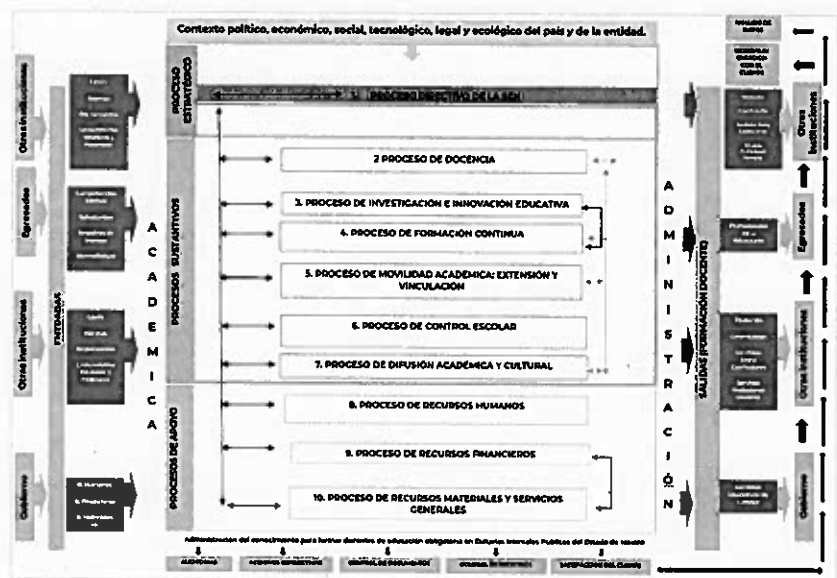
en las etapas correspondientes de realización de manera que nos aseguramos de que sólo entregamos servicios conformes.

4. 4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

4.4.1 La SEN y las ENPEM establecen, implementan, mantienen y mejoran continuamente los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC, en un primer nivel (**mapeo**) determinan las entradas y salidas de sus **procesos**, así como su secuencia e interacción; en un segundo nivel (**información documentada de cada procedimiento**), determinan criterios (de seguimiento y medición) y métodos (de control para indicar el desempeño); por último, en un tercer nivel (**procedimientos**), determinan los recursos, y se asignan responsabilidades y autoridades de su realización.

La SEN y las ENPEM se aseguran de que se implementan las acciones necesarias para tratar los riesgos y oportunidades asociados a los procesos y/o procedimientos; así como usar los resultados de su análisis y la evaluación para determinar las acciones necesarias de mejora del SGC.

Nivel 1. Mapeo





Guía de la calidad

4.4.2 Para apoyar la operación de los procesos, la SEN y las ENPEM mantienen la información documentada declarada en cada proceso y es actualizada a través de revisiones que se realizan al inicio del ciclo escolar con el objeto de determinar si se modifica en la medida en que sea necesario.

La información documentada que se determinó que se conserva sin cambios, se menciona en el numeral 9 de cada procedimiento.

Otra información documentada que se mantiene son el Plan Anual de Trabajo de la SEN, los Planes Anual de Trabajo de las 36 ENPEM y elementos pertinentes del SGC como el FODA, Diagrama de partes interesadas, la misión estatal, la visión estatal, los valores estatales, la política de calidad, la tabla de comunicación, los planes de acción de los riesgos y oportunidades, ambiente laboral, satisfacción al cliente etc.

Los responsables del control, mantenimiento y conservación de la información documentada son a nivel ENPEM, el CSGCEN y los Dueños de procesos y/o procedimientos de la ENPEM (DPPEN) y a nivel SEN, el CSGCSEN, los Dueños de procesos y/o procedimientos de la SEN (DPPSEN) y los Responsables del seguimiento de los procesos y/o procedimientos de la SEN (RSPSEN).

5. Liderazgo.

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.1.1 Generalidades.

La alta dirección del SGC está conformada por el o la titular de la SEN, los integrantes del Staff del Comité de Calidad (SCC) y los Directores y Directoras de las 36 ENPEM, quienes demuestran su liderazgo y compromiso tomando un rol activo al comprometer, fomentar, asegurar, comunicar y hacer el seguimiento del desempeño y la eficacia del SGC acorde al contexto y necesidades de la SEN y de las ENPEM; en caso necesario, se toman acciones para mejorar el desempeño, gestionando y asignando los recursos para la mejora de los procesos, los servicios y la planeación, esto incluye contar con las evidencias que den cuenta de:

- a) Deja claro que la alta dirección entiende y rinde cuentas de la eficacia del SGC tomando responsabilidad de sus actividades, y siendo capaz de explicar los resultados que se logran; y aunque ciertas autoridades y responsabilidades pueden delegarse, la rendición de cuentas se mantiene en alta dirección.



Guía de la calidad

- Realiza las reuniones de Revisión por la Dirección (revisión del SGC a intervalos planificados, asegura su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación estratégica) incluyendo:
 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - Determinación de la comunicación externa e interna pertinente al SGC (qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica).
- b) Asegura que la política de la calidad y los objetivos de calidad se establecen teniendo en cuenta el contexto de la organización; los cuales se revisan durante las reuniones habituales de la alta dirección, tales como aquellas para propósitos de planificación estratégica o revisión por la dirección, atendiendo a lo siguiente:
 - Política:
 - Es apropiada al propósito y contexto.
 - Proporciona el marco de referencia para el establecimiento de objetivos de la calidad
 - Incluye un compromiso que cumplir con requisitos aplicables.
 - Incluye un compromiso de mejora continua
 - Está disponible para todas las partes interesadas, se comunica y se aplica en la SEN y las ENPEM.
 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:
 - Determinación de las cuestiones externas e internas (cómo funciona la organización), realización de su seguimiento y revisión de la información.
 - Determinación del cambio climático.
- c) Asegura que los procedimientos del SGC se integran y gestionan dentro de sus procesos y no se abordan como un añadido o como actividades conflictivas.
 - Entradas y salidas.
 - Secuencia e interacciones.
 - Recursos necesarios.
 - Responsabilidades y autoridades.
 - Abordan los riesgos y oportunidades.
 - Evalúan los procesos e implementar cambios necesarios para lograr los resultados.
 - Mejoran los procesos y el SGC.
 - Mantienen y conservan la información documentada para la operación de los procesos.



Guía de la calidad

- d) Promociona el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (se asegura de la interacción eficaz de procesos, con un enfoque sistemático para lograr un flujo efectivo de entradas y salidas y la cooperación al tratar riesgos y oportunidades).
- Abordar los riesgos y oportunidades a través de acciones (plan de acción).
- e) Hace el seguimiento de la carga de trabajo y calendarios, para asegurar que se proporcionan los recursos adecuados al SGC en el momento y lugar que se necesitan.
- Determina los procesos necesarios.
 - Determina los recursos necesarios y asegurar su disponibilidad.
 - Considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
 - Obtiene proveedores externos.
 - Cuenta con infraestructura (edificio, equipo, tecnología).
 - Cuenta con ambiente para la operación de los procesos (sociales, psicológicos y físicos).
 - Cuenta con recursos de seguimiento y medición (asegura la validez y fiabilidad).
 - Conoce la operación de los procesos para logra la conformidad de los productos y servicios.
- f) Comunica (reuniones, correo, oficio, etc.) el valor y beneficios del SGC y la adherencia a sus requisitos.
- Asigna los roles, responsabilidades y autoridades para:
 - Informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
 - Asegurar que se promueve el enfoque al cliente.
 - Tomar conciencia (política de la calidad, objetivos de la calidad, contribución a la eficacia, incluido una mejora de desempeño).
 - Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.
 - Comunicación interna y externa.
- g) Asegura que el SGC logra sus resultados previstos haciendo el seguimiento de sus salidas; a veces pueden requerirse acciones para corregir o mejorar los procesos del SGC o sus componentes y la alta dirección debe asegurarse de



Guía de la calidad

que las acciones necesarias se asignen adecuadamente y cuenten con los recursos adecuados.

- Determina y aplica los criterios y los métodos.
- h) Compromete, dirige y respalda a las personas de la organización para que contribuyan a la eficacia del SGC, comunicándose con ellas; esto podría incluir servir como líder de proyectos cuando se necesiten mejorar, y alentar al personal a participar como miembros de equipos de mejora.
- Determina las competencias necesarias de las personas.
 - Asegura que se cuenten con las competencias de las personas (educación, formación y experiencia apropiadas).
 - Evalúa la eficacia de las acciones tomadas referente a las competencias.
 - Conserva la información documentada apropiada de la competencia.
- i) Promociona la mejora al tiempo que se asegura que la información y recomendaciones de las auditorías y otras evaluaciones y revisiones por la dirección.
- Determina y selecciona las oportunidades de mejora.
 - Implementa acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
 - Mejora los productos y servicios para cumplir los requisitos y considera las necesidades y expectativas.
 - Corrige, previene y reduce los efectos no deseados, para mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.
- j) Proporciona apoyo y orientación a personas en otros puestos directivos pertinentes, para ayudarles a demostrar liderazgo.
- Asigna roles, responsabilidades y autoridades pertinentes.
 - Asigna las responsabilidades y autoridad para asegurarse que:
 - El SGC es conforme con los requisitos.
 - Los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

5.1.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al cliente cuando se asegura de que:



Guía de la calidad

- a. Determina, se comprende y se cumplen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios:
- La SEN y a las ENPEM, centradas en cumplir los requisitos legales y la normatividad del cliente y mejorar su satisfacción, en cada proceso y/o procedimiento tienen declarados los clientes receptores de los productos y servicios del SGC, los cuales se centran en el desempeño.
 - La SEN y a las ENPEM Aplican una encuesta de satisfacción al cliente en cada uno de los 23 procedimientos, que permite evaluar su grado de satisfacción respecto a los productos y servicios. Así como mediante la atención de solicitudes (verbales, por oficio o través de los medios oficiales de comunicación de la SEN y las ENPEM).
 - Para medir el grado de satisfacción del cliente la SEN, a través de los DPPSEN y los RSPSEN, diseñan el instrumento de medición de satisfacción, el cual se aplica a las 36 ENPEM, analizan los resultados, elaboran e implementa el plan de acción correspondiente, socializándolo con las 36 ENPEM, para llevar el seguimiento correspondiente de las actividades declaradas; lo anterior, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y elevar su grado de satisfacción.
 - Socializan con las ENPEM el análisis de los resultados y el plan de acción para que, en su caso, se implementan acciones de mejora a nivel SEN y ENPEM según corresponda.
- b. Se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de productos y servicios establecidos en los procedimientos se identifican y establecen en la **Matriz de riesgos y oportunidades** con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.
 - Se elaboran, integran e implementan los planes de acción con los que se evalúa la eficacia de las acciones.
- c. Se mantiene el enfoque al cliente en el aumento de la satisfacción al cliente.



Guía de la calidad

5.2 Política de la Calidad.

5.2.1 La siguiente es la Política de la Calidad de Subdirección de Escuelas Normales y de las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México:

“La SEN y las Escuelas Normales Públicas del Estado de México, aseguran, implementan y mantienen el compromiso de proporcionar un servicio educativo de excelencia y humanista que cumpla con los requisitos de las leyes y normatividad, orientado a la mejora continua de la eficacia de los siguientes procesos (PDEM):

1. *Directivo:*

- *Planeación de la Subdirección de Escuelas Normales.*
- *Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.*

2. *Docencia:*

- *Elaboración de la Planificación Docente.*
- *Monitoreo, Seguimiento y Evaluación a la Aplicación de la Planificación Docente.*
- *Seguimiento a egresados.*

3. *Investigación e innovación educativa.*

4. *Formación continua.*

5. *Movilidad académica: Extensión y Vinculación.*

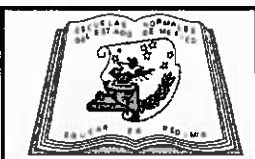
6. *Control Escolar:*

- *Selección de aspirantes.*
- *Inscripción.*
- *Reinscripción.*
- *Acreditación y regularización.*
- *Certificación.*
- *Titulación.*

7. *Difusión Académica y Cultural.*

8. *Recursos Humanos con los siguientes procedimientos:*

- *Elaboración de Plantilla de Personal.*
- *Integración del Expediente Personal.*
- *Elaboración del Reporte de Inasistencia.*



Guía de la calidad

9. Recursos Financieros con los siguientes procedimientos:

- *Elaboración, Control y Seguimiento de Plan Presupuestal.*
- *Integración del Informe Financiero Bimestral.*
- *Adquisiciones.*

10. Recursos Materiales y Servicios Generales con los siguientes procedimientos:

- *Inventario de bienes muebles.*
- *Control de bienes consumibles".*

La política de la calidad se implementa y mantiene a través de los 10 Procesos y 23 procedimientos académico-administrativos.

5.2.2 La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas en la dirección siguiente: <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/guia-de-la-calidad> y es comunicada de acuerdo con lo establecido en la **Tabla de Comunicación**, con el propósito de que todos los integrantes del SGC la entiendan y apliquen para asegurar el logro del siguiente objetivo de calidad:

Objetivo de Calidad.

Asegurar el cumplimiento del alcance del SGC implementado en la Subdirección de Escuelas Normales y las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México, bajo la Norma ISO 9001:2015 para ofrecer servicios educativos de calidad

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades.

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la organización (Manual de Organización), a través de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como el **Perfil profesional de competencia y responsabilidades**. Asegurando la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo.

La Alta Dirección asigna a través de un documento oficial (nombramiento) los roles y responsabilidades de los integrantes del Staff del Comité de Calidad (SCC); a nivel de la SEN y ENPEM se asignan al Coordinador, Implementador, Auditor, Dueños de Procesos y Procedimiento o RSPPSN, para garantizar la eficacia y el logro de los



Guía de la calidad

resultados previstos. Así mismo, la alta dirección establece las responsabilidades y autoridades específicas para cada uno de los roles, y se asegura de que entienden y son conscientes de la importancia de su participación para en el SGC.

La Alta Dirección de las ENPEM, para garantizar el desempeño de las funciones y su continuidad, comunican por escrito a la SEN los cambios de roles, responsabilidades y autoridades.

Esta información permite al personal conocer y aplicar sus procesos, procedimientos y diversas acciones para proporcionar los servicios solicitados por los clientes y alcanzar los objetivos planteados por la SEN.

6. Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 La SEN determina los riesgos y oportunidades identificados en las cuestiones externas e internas descritos en el FODA (el cual se construye de manera bianual con la información de los 37 PAT) así como en los requisitos de las partes interesadas pertinentes del SGC, información declarada en el formato **Matriz de riesgos y oportunidades**. En dicho documento se identifica las acciones con las que se les dará tratamiento, así como el seguimiento y el responsable de éstas en caso de que se presenten, y con ello, se garantizan que, los resultados previstos, sean deseables; así como la prevención y reducción de efectos no deseados, para lograr la mejora.

Referente a la atención a la enmienda 1:2024 Cambio Climático en la SEN y en las ENPEM, cuentan con un **plan de acción** que contribuya a la mitigación de los diversos efectos del cambio climático de acuerdo con la ubicación geográfica.

6.1.2 La Alta Dirección para tratar los riesgos y oportunidades declarados, implementa las acciones establecidas en los **Planes de Acción de Atención a Riesgos y Oportunidades**, las analiza y evalúa su eficacia; las cuales son proporcionales al impacto en la conformidad de los productos y servicios y satisfacción del cliente declarados en los procesos y/o procedimientos, con el fin de eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad y las consecuencias, compartir el riesgo o en su caso mantener el riesgo mediante decisiones informadas. Así mismo, las oportunidades permiten la adopción de acciones para abordar las necesidades de la organización y de los clientes.



Guía de la calidad

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La Alta Dirección establece el objetivo general y los objetivos específicos de la calidad, los cuales son coherentes con la política de la calidad y describen las acciones, los recursos, el responsable, la temporalidad y la manera en que evaluarán los resultados para la conformidad de los productos, servicios y para la satisfacción de los clientes. Los objetivos específicos están establecidos en los procedimientos.

Objetivo general de calidad:

Ofrecer servicios educativos para la formación docente y el desempeño profesional de calidad orientado a la satisfacción de los clientes y cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas.

6.2.2 Se planifican acciones y los responsables, para el logro de objetivos y evaluar sus resultados; para lo cual la SEN integra y socializa el **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** y el **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**, y evalúa los resultados sobre el cumplimiento de las actividades programadas, a través de los informes semestrales enviados por cada ENPEM (**Formato Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**).

6.3 Planificación de los cambios.

Para mantener la integridad del SGC y la capacidad para continuar proporcionando los productos y servicios conformes declarados en los procedimientos, en la SEN y las ENPEM, cuando surge la necesidad de realizar algún cambio que afecte la operación al SGC, se lleva de forma planificada, se introducen e implementan de manera controlada; tomando en cuenta el origen, propósito del cambio y las consecuencias potenciales, la integridad del SGC, disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Los cambios son autorizados a nivel SEN por la Alta Dirección y a nivel ENPEM por el Director/ Directora escolar.

La necesidad de cambios en el SGC a nivel SEN y ENPEM se puede identificar y determinarse en diversas maneras, como parte de la revisión por la dirección, de los resultados de las auditorías, revisiones de las no conformidades, análisis de quejas, cambios en el contexto o de las necesidades de los clientes y partes interesadas pertinentes, del análisis de los resultados de encuestas de satisfacción al cliente y ambiente laboral. Para los cambios en la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridad se documenta en el proceso de entrega - recepción; con la finalidad de dejar constancia del estado que guarda el SGC.



Guía de la calidad

Cuando surge la necesidad de realizar cambios estructurales al SGC, la SEN y las ENPEM evalúan el impacto de los cambios en el SGC y toman las acciones necesarias para prevenir los efectos no deseados. Se elabora el **plan de acción**, se implementan las acciones, se lleva el seguimiento y evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Cuando el cambio es identificado en el análisis del desempeño de los procedimientos se realiza mediante el uso del formato **control de cambios al SGC**, el cual deberá ser remitido a la SEN para su valoración y autorización de cambio.

7. Apoyo.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento, mejora continua y operatividad eficaz del SGC en la SEN y en las 36 ENPEM, son asignados por autoridades gubernamentales federales y estatales, y están sujetos a autorizaciones derivadas del cumplimiento de la normatividad en materia educativa, laboral y financiera. Dichos recursos son gestionados a través del plan presupuestal anual, programas federales, estatales y adquiridos a través de distintos proveedores externos.

7.1.2 Personas

Las personas necesarias para implementar eficazmente el SGC y sus procesos son proporcionadas con base en la estructura autorizada determinada por las instancias federales y estatales; para la operación y control de los procesos y procedimientos del SGC, se identifica al personal en el **organigrama** (cada sitio cuenta con su propio organigrama) y para su operatividad, cada sitio cuenta con el personal necesario para el desarrollo de las actividades de cada procedimiento de acuerdo al recurso humano disponible:

Para la operación y control de procesos y procedimientos del SGC:

- A nivel SEN se cuenta con un Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Escuelas Normales (CSGCSEN), un Implementador de la Subdirección de Escuelas Normales (ISEN), un Auditor de la Subdirección de Escuelas Normales (ASEN), Dueños procesos y procedimientos de la



Guía de la calidad

Subdirección de Escuelas Normales (DPPSEN) y Responsables de seguimiento de los procesos y procedimientos de la Subdirección de Escuelas Normales.

- A nivel ENPEM se cuenta con un Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Normal, (CSGCSEN), un Implementador de la Escuela Normal (ISEN), un Auditor de la Escuela Normal (ASEN), y Dueños procesos y procedimientos de la Escuela Normal (DPPSEN)

7.1.3 Infraestructura

La SEN y las ENPEM cuentan con la infraestructura (edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación, etc.) necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios, con base en la demanda educativa.

Cada sitio cuenta con un **croquis de sus instalaciones**; así como los inventarios de mobiliario, transporte, equipos de tecnología, programas informáticos y equipo de seguridad. Para su mantenimiento cada sitio cuenta con un **Programa de mantenimiento preventivo y correctivo**; así como un inventario de necesidades acorde a los servicios ofertados, atendido por el responsable de Recursos Materiales y Servicios Generales.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

El ambiente necesario para la operación de los procesos y/o procedimientos, es determinado y proporcionado por la SEN y las ENPEM.

Para mantener el ambiente laboral se aplica un instrumento de ambiente laboral a nivel ENPEM al iniciar el segundo semestre del ciclo escolar (La ENPEM diseña y aplica el instrumento de ambiente laboral, analiza la información con base en los resultados, integra un Plan de Acción Ambiente Laboral, da seguimiento al plan y evalúa la eficacia de las acciones realizadas para la mejora en el ambiente laboral) y a nivel SEN, aplica el **instrumento de ambiente laboral** al finalizar el ciclo escolar; con el propósito de evaluar el impacto de los planes de acción implementados por las ENPEM durante el ciclo escolar.

La SEN socializa los resultados a cada ENPEM para el proceso de análisis de la información, toma de decisiones, integración del **Plan de Acción Ambiente Laboral**, seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones realizadas para la mejora en el ambiente laboral, de acuerdo con el nivel de prioridad, necesidades y recursos disponibles; acciones que permitan resolverlos con base en dinámicas de ambiente



Guía de la calidad

laboral, fortalecimiento de la sinergia, trabajo colaborativo, entre otros; lo anterior, con el objeto de asegurar la estabilidad laboral atendiendo la normatividad estatal y federal, programando la evaluación de la eficacia de las acciones realizadas para la mejora en el ambiente laboral.

Dichos instrumentos son atendidos en trabajo colaborativo por los responsables de los Departamentos de Recursos Humanos (social y psicológica) y de Recursos Materiales y Servicios Generales (ambiente físico), con acompañamiento del CSGCSEN y CSGCEN, según corresponda.

El seguimiento de las acciones se integra al **Informe semestral del Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM** y, semestralmente en cada sitio, en reunión de Revisión por la Dirección, se reportan los resultados de las acciones para la toma de decisiones para la mejora del ambiente laboral.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

La SEN y las ENPEM determinan los instrumentos de seguimiento apropiados e idóneos para asegurar la validez y fiabilidad del logro de los objetivos y los resultados programados en cada procedimiento.

La SEN y las ENPEM cuentan con un **instrumento de seguimiento y retroalimentación** homologado que, trimestralmente, aplica el Implementador de la SEN (ISEN) y el Implementador de la ENPEM (IEN), conforme a la temporalidad de las actividades declaradas en el **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM** que incluye, principalmente, las actividades declaradas en los 23 procedimientos; conservando la información documentada apropiada como evidencia del cumplimiento de las actividades.

El **instrumento de seguimiento y retroalimentación** que trimestralmente realiza el IEN de cada ENPEM, es el insumo para la elaboración del **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**; cuya revisión, validación e integración de datos e información son el insumo para la elaboración del Informe Final Estatal y el Informe Final Institucional, de conformidad con lo establecido en el requisito 9.1.3 de la presente guía.



Guía de la calidad

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

El presente requisito **NO APLICA**, debido a que las actividades sustantivas del SGC no requieren equipos para su calibración y los posteriores resultados de la medición.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La SEN y las ENPEM determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y/o procedimientos, para lograr la conformidad de los productos y servicios educativos declarados; la forma en que se adquieren conocimientos es a través de fuentes de actualización, tanto externas como internas, externas como: cursos, foros, talleres, congresos, evaluaciones externas e internas, entre otras; e internas: derivadas de la experiencia en la aplicación del conocimiento. Ambas fuentes que nos permiten afrontar los cambios, necesidades, vanguardia y tendencias que surgen en materia educativa, laboral y financiera para lograr los objetivos planteados y que, a nivel del SGC, nos permite contar con los conocimientos de acuerdo con el rol y responsabilidad del proceso y/o procedimiento asignado. La organización lleva el registro de estas actividades

7.2 Competencia.

La competencia requerida por el personal docente para proporcionar los servicios educativos se encuentra en el documento denominado **Perfil profesional de competencia y responsabilidades**; en el cual se determina las competencias necesarias para el desempeño y eficacia de la responsabilidad conforme al rol que desempeñan en el SGC.

Para garantizar que todo el personal directivo, docente, administrativo y de apoyo que ingresa a laborar a la SEN y las ENPEM cuenta con la competencia necesaria para el desempeño de la responsabilidad del rol asignado, el responsable del Departamento de Recursos Humanos, solicita los documentos oficiales que acrediten la educación, formación y experiencia. Posterior a ello, se aplica una evaluación diagnóstica para identificar sus necesidades de capacitación e integrarlo al programa de capacitación y acompañamiento a la responsabilidad asignada en la institución escolar o en la SEN, responsabilidad de procedimiento de formación continua. En cada sitio se resguarda en el expediente del personal, los documentos oficiales como evidencia de la información documentada que acreditan la competencia.



Guía de la calidad

Los docentes frente a grupo son evaluados al terminar cada semestre por el Responsable del Seguimiento a la Aplicación de Planes y Programas de Estudio (RSAPPE) y con base en los resultados obtenidos se identifican necesidades de capacitación, esto es atendido por el Responsable del Departamento de Desarrollo Docente, encargado de elaborar el diagnóstico y un proyecto de trabajo para la actualización y capacitación del personal docente; realizadas durante los periodos intersemestrales o durante el semestre, mismas que son evaluadas a través de diferentes instrumentos al final de la capacitación, que serán incorporados en el expediente del personal.

En el caso de personal docente con funciones administrativas, personal no docente y manual son evaluados al terminar cada semestre por el Responsable del Departamento de Recursos Humanos y con base en los resultados obtenidos, el Responsable del Departamento de Desarrollo Docente, es el encargado de elaborar el diagnóstico y proyecto de trabajo para la actualización y capacitación del personal descrito. Durante los periodos intersemestrales o durante el semestre, como actividad final de la capacitación, se deberá evaluar a través de diferentes instrumentos, conservando la información recopilada como evidencia de la competencia en el expediente del personal.

7.3 Toma de conciencia.

La SEN y las ENPEM comunican en reuniones de trabajo con todo el personal, la importancia de su participación para cumplir con la política y los objetivos de la calidad; así como rescatar la importancia que representa su contribución desde la responsabilidad el rol a la eficacia del SGC y sus beneficios para de una mejora del desempeño.

La SEN y las 36 ENPEM deben hacer del conocimiento de su personal, en todas las reuniones de trabajo con los Comités de Calidad, lo referente a este requisito así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.

7.4 Comunicación.

En la SEN y las ENPEM determinamos la comunicación requerida para el SGC en la **Tabla de Comunicación.**



Guía de la calidad

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

Nuestro SGC incluye como información documentada:

- a). La requerida por la Norma Internacional 9001:2015 (alcance del SGC, política y objetivos de calidad, misión, visión, etc.).
- b). La identificada como necesaria para la eficacia de nuestro SGC que incluye: la información declarada en la guía de la calidad, procesos, procedimientos.

La SEN y las ENPEM mantienen (actualizan) y conservan (protegen) la información documentada necesaria para el SGC.

Por su parte las 36 ENPEM mantienen y conservan la información documentada relacionada con las evidencias declaradas en los procedimientos para la eficacia del SGC.

7.5.2 Creación y actualización.

La SEN y las 36 ENPEM al crear y actualizar información documentada, se aseguran de usar:

- a) Como medio de identificación: nombre, fecha de creación y revisión de cada documento;
- b) El formato: que se refiere a que todos están elaborados en idioma español, en algún programa accesible (como office o adobe reader) y medio de soporte (impreso, archivos electrónicos, videos, fotografías, etc.);
- c) La información documentada se revisa y aprueba cada que es conveniente hacerlo.

Los documentos se encuentran identificados en la **Lista Maestra de documentos del SGC.**

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y la Norma ISO 9001 se encuentra disponible en la página web de la



Guía de la calidad

SEN (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>) o bien en carpetas (físicas o electrónicas) en la SEN y las 36 ENPEM, con lo que nos aseguramos de que:

- a) Se encuentra disponible y es idónea para su uso, donde y cuando la necesite el personal que participa en el SGC;
- b) Está protegida adecuadamente (por medio de passwords o antivirus cuando se trata de documentos electrónicos o bien mediante acceso restringido al personal que participa en el SGC cuando se trata de documentos impresos) esto nos permite evitar la pérdida de la confidencialidad, evitar su uso inadecuado o pérdida de su integridad.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, realizamos las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución en medios electrónicos o impresos, acceso en la web (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>) o en la SEN y las ENPEM, recuperación mediante respaldos;
- b) Almacenamiento (en medios físicos o electrónicos en la SEN y las ENPEM) y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión) identificado en cada documento (fecha de creación, revisión y entrada en vigor);
- d) Retención y eliminación (conservación y disposición conforme a la Ley de archivos y administración de documentos del Estado de México y Municipios).

La información documentada de origen externo, que la SEN y las ENPEM determinan como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica según sea apropiado y se controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, se protege contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación.

8.1 Planificación y control operacional.

La SEN y las ENPEM, planifican, implementan (ejecutan) y dan seguimiento a las actividades para cumplir los requisitos de los productos y servicios declarados en los 10 procesos y 23 procedimientos, establecidos en el **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** y el **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**.



Guía de la calidad

Por ello, los requisitos para los productos y servicios educativos que proporcionamos, sus criterios de aceptación y controles se encuentran documentados en cada proceso y procedimiento. Así como los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación. La información documentada generada como evidencia de su cumplimiento, se encuentra disponible en la SEN y las 36 ENPEM. Los procesos contratados externamente son controlados a través de los procedimientos y acuerdos con los proveedores.

La planeación se ajusta a las necesidades de la SEN y las ENPEM, cuando existen cambios en la planeación, éstos son acordados de manera colegiada y, cuando los cambios no son previstos, se toman las acciones que sean necesarias para mitigar cualquier efecto adverso (Ejemplo: situaciones de contingencia ambiental, meteorológicas, inseguridad, etc.).

Para dar atención a la enmienda 1:2024 Cambio Climático en la SEN y las 36 ENPEM, se cuenta con un **Plan de Acción Atención a los efectos del Cambio Climático "Enmienda 1:2024"**, con el objeto de contribuir a mitigar los diversos efectos del cambio climático, con acciones de acuerdo con las características y necesidades geográficas de cada ENPEM y la SEN. El plan considera información sobre el tema, responsable, actividades, recursos, población y número de participantes. La temporalidad de los informes de las acciones será semestral y se incorpora en el **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes (estudiantes, docentes, directivos, padres de familia, etc.) se realiza a través del teléfono y correo oficial en cada ENPEM y de la SEN.

La información abierta con los clientes que contienen las páginas oficiales de la SEN y de las 36 ENPEM incluye, entre otra información: fechas del ciclo escolar, objetivos de aprendizaje, métodos de evaluación (incluidos los correspondientes a los docentes); así como las acciones implementadas para atender contingencias (ambientales, sanitarias, falta de servicios básicos, etc.) y garantizar la continuidad del servicio educativo.



Guía de la calidad

Para atender las quejas, en las instalaciones de la SEN y de las 36 ENPEM, existe el buzón de quejas colocado de manera estratégica con el objeto de que posibilite su uso a toda la comunidad escolar.

Cuando se presentan quejas, sugerencias o felicitaciones de los clientes, éstas son atendidas por la Alta Dirección en la SEN o en cada ENPEM; las cuales deben registrarse mediante el **Formato de quejas, sugerencias o felicitaciones** y ser atendidas hasta su resolución. De manera semestral, el personal responsable de atender las quejas en cada ENPEM y en la SEN, entregará un informe a la Coordinación del SGC de la SEN o de la ENPEM, según sea el caso, con las quejas presentadas o en su caso la no existencia de éstas, información que deberá integrarse en el caso de las ENPEM en el **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM.**

En el caso de que se encuentre involucrada la Alta Dirección de la ENPEM en la queja, ésta deberá enviarse de manera inmediata a la SEN; instancia que atenderá la queja hasta su resolución; en el caso de que se encuentre involucrada la Alta Dirección de la SEN, ésta deberá ser enviada a la Dirección General de Educación Normal (DGEN).

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Los requisitos para los servicios se establecen en cada procedimiento y se fundamentan en diversos documentos normativos y reglamentarios como: planes y programas de estudio, calendarios escolares, acuerdos de la SEP, reglamentos, planeaciones escolares, entre otros. Por otra parte, con base en la matrícula vigente y el número de aspirantes, cada ENPEM determina si tiene la capacidad o no para atender la demanda de servicios.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 La SEN y las 36 ENPEM antes de iniciar cada ciclo escolar se realiza la revisión de todos los requisitos establecidos en los productos y servicios declarados en cada procedimiento, mismos que están integrados en el **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM.** Esta acción permite asegurar de que tienen la capacidad para cumplir los servicios ofertados a los aspirantes y estudiantes inscritos, mediante revisiones de: matrícula, solicitudes de inscripción, plantilla docente para funciones académicas y administrativas, aspectos legales y reglamentarios; así como los recursos materiales y de infraestructura existentes.



Guía de la calidad

Cuando se presentan diferencias entre lo que los estudiantes inscritos o aspirantes requieren y lo que proporcionan las 36 ENPEM (cambios de horarios, cambios de programas educativos ofertados, etc.) estas son atendidas de manera personal entre ambas partes.

8.2.3.2 La SEN y las 36 ENPEM conservan como información documentada los resultados de las revisiones de los requisitos para los servicios ofertados, así mismo cuando llegan a ocurrir cambios, las áreas académicas y administrativas de las ENPEM, conservan la información documentada correspondiente (cambios de horarios, movilidad docente y directiva, programas educativos ofertados, etc.). Los cambios son informados al personal correspondiente dentro de las ENPEM para que tomen conciencia de estos.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La Alta Dirección se asegura de que, cuando hay cambios en los requisitos para los productos o servicios que se ofertan en las 36 ENPEM, estos estén debidamente documentados y se informe oportunamente a los involucrados a través de los medios declarados en la **Tabla de comunicación.**

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

La responsabilidad del diseño de los planes y programas de estudio están en coordinación y autorización de la Dirección de Educación Superior para el Magisterio, por lo que se atienden los lineamientos y criterios.

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

8.4.1 Generalidades.

El control de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente se describe en el Procedimiento "Adquisiciones" que se lleva a cabo en las 36 ENPEM.

Cada ENPEM cuenta con su catálogo de proveedores externos.

8.4.2 Tipo de alcance y control.

La SEN y las 36 ENPEM realizan la evaluación y selección de proveedores externos, así como el seguimiento de su desempeño y cuentan con evidencias de acciones



Guía de la calidad

tanto en el caso de cumplimiento e incumplimiento de los proveedores, que les permite tomar decisiones de acuerdo con los requisitos de los servicios necesarios.

8.4.3 Información para proveedores externos.

La SEN y las 36 ENPEM mantienen actualizados los requisitos y controles necesarios para los procesos, servicios o productos suministrados por proveedores externos. Cada sitio determina el medio para **comunicar** a los proveedores externos sus requisitos para garantizar su operatividad y servicios al cliente de acuerdo con el resultado previsto en el procedimiento, atendiendo a los siguientes rubros:

- Los requisitos para los productos, servicios y procesos que se deben proporcionar;
- Los requisitos para la aprobación de:
 - productos y servicios;
 - métodos, procesos y equipos;
 - la liberación de los productos y servicios;
- Los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- Los requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización;
- Los requisitos para el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- Los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo;
- La evaluación de los productos y/o servicios otorgados.



Guía de la calidad

8.5 Producción y provisión del servicio.

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

Las 36 ENPEM llevan a cabo la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas que incluyen:

- La información que, en los planes y programas de estudio, describe las características de las licenciaturas en educación que oferta la institución; en tanto que las actividades a desempeñar se documentan en los procedimientos de:
 1. Elaboración de Planificación Docente,
 2. Monitoreo, Seguimiento y Evaluación a la Aplicación de la Planificación Docente y
 3. Seguimiento a egresados.
- Los resultados a alcanzar, mismos que se establecen en cada proceso y/o procedimiento (productos) para contribuir al logro del perfil de egreso.
- Las actividades de seguimiento implementadas acorde a la temporalidad programada en cada procedimiento con el propósito de verificar que se cumplen los requisitos.
- El uso de una infraestructura y entorno adecuado mediante la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- La designación de personal competente, misma que se proporciona con base en el procedimiento de Elaboración de Plantilla de Personal y en el Perfil del docente quienes son responsables del rol y responsabilidad de la operación en cada proceso y/o procedimiento.
- En las ENPEM aplican los controles necesarios para evitar errores humanos en la operatividad de los procedimientos, mediante el acompañamiento y supervisión de las subdirecciones académica o administrativa, según sea el caso. En caso de presentarse se utiliza el **formato posibles errores humanos**.
- La implementación de actividades de liberación y entrega, mismas que se realizan al terminar los periodos escolares.



Guía de la calidad

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

Las ENPEM realizan la identificación y trazabilidad mediante distintos medios que incluyen: ciclos escolares, periodos (trimestral, cuatrimestral, semestral, anual), registro de escolaridad inicial y final, nombres de estudiantes/egresados, asignaturas, seminarios, etc.

Las salidas (estudiantes que egresan) son identificadas por medio del nombre de estudiantes /egresados, registro de escolaridad inicial y final, certificado de terminación de estudios, título, etc.

Por otra parte, la identificación del estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la prestación del servicio se realiza a través del historial académico, mismo que se conserva en el Departamento de Control Escolar de cada ENPEM y en el Área de Control Escolar de la SEN.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

La propiedad de los clientes consiste en sus documentos (acta de nacimiento, certificado de estudios, CURP, etc.) es utilizada únicamente al momento de su inscripción y una vez cotejada se les devuelve; en el caso de los archivos electrónico de estos documentos se resguardo atendiendo a la temporalidad establecida en el apartado de información documentada de cada procedimiento.

Cuando la propiedad del cliente no es adecuada para su uso en el proceso de Inscripción, se le notifica al aspirante en el formato de "Solicitud de Inscripción" para que atienda los requisitos necesarios para su ingreso a la ENPEM.

Por lo que respecta a la información generada durante su estancia en las 36 ENPEM, ésta es protegida por medio de contraseñas en el sistema y accesos restringidos a las áreas que las archivan.

Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados conforme a lo establecido en la Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.

La SEN y las ENPEM en el caso de los proveedores externos, conserva propiedad de los proveedores (constancia de situación fiscal, actas constitutivas, etc.) y la resguarda atendiendo a la normatividad aplicable para el control de archivo.



Guía de la calidad

8.5.4 Preservación.

La preservación de las salidas se refiere a la documentación e información generada durante el tiempo en que los estudiantes permanecen en la ENPEM, misma que se preserva en medios electrónicos e impresos, que permiten demostrar la conformidad con los requisitos establecidos.

La organización, conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de la SEN y las 36 ENPEM se resguarda atendiendo a lo establecido en la Ley de archivos y administración de documentos del Estado de México y Municipios.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Las actividades posteriores a la entrega en las 36 ENPEM se refieren a la entrega del Título al egresado, mismo que se realiza cuando el estudiante ha cubierto todos los requisitos establecidos en los reglamentos, planes y programas de estudio, acuerdos emitidos por la SEP y las normas de Control Escolar.

Como forma de realimentar los procesos se realiza el proceso de seguimiento a egresados conforme al procedimiento.

8.5.6 Control de los cambios.

Los cambios posibles en la prestación del servicio se refieren a cambios de licenciatura, cambios de horarios o cambios de plantel, mismos que son administrados por el Área de Control Escolar de la SEN y los departamentos de Control Escolar en las 36 ENPEM. La información generada por dichos cambios, así como las personas que las autorizan se conservan en dichas áreas.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Las 36 ENPEM realizan actividades planificadas (planificaciones semestrales de cursos, exámenes, registros de asistencia de estudiantes, etc.) en las etapas correspondientes de cada semestre, para verificar que se cumplan los requisitos de los servicios establecidos en los reglamentos, planes y programas de estudio, acuerdos emitidos por la SEP y las normas de control escolar. Ningún estudiante se reinscribe o egresa hasta no haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos.



Guía de la calidad

La información que se conserva en las 36 ENPEM permite mostrar evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. (Ejemplos: historiales académicos, actas de exámenes, calificaciones, registros de escolaridad inicial y final, etc.).

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 La SEN y las 36 ENPEM se aseguran de que sus productos y servicios que no sean conformes se identifiquen y controlen de la siguiente manera:

- a) Se corrige la no conformidad reprocesando o reparando;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) Información al cliente según la severidad de la no conformidad;
- d) Vuelve a procesar;
- e) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Cuando se identifique que un producto o servicio no es conforme (requisitos establecidos para tiempo de entrega y forma), se atenderá a nivel SEN y ENPEM documentando la **salida no conforme** a través del formato homologado por la SEN.

Una salida no conforme en un SGC se refiere a cualquier producto, servicio o resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados declarados en la guía de la calidad, procesos y procedimientos, así como en el Plan Maestro Anual de las ENPEM y de la SEN.

8.7.2 En atención al producto no conforme los dueños del proceso y procedimiento conservan la información documentada que:

- a) Describe la no conformidad en todas las etapas de la operación y de la prestación del servicio;
- b) Describe las acciones tomadas para corregir la no conformidad;
- c) Describe todas las concesiones obtenidas;
- d) Se comunica a las personas pertinentes;
- e) Identifican la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Las ENPEM integran al **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**, información relacionada con las salidas no conformes.



Guía de la calidad

9. Evaluación del desempeño.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

La SEN y las ENPEM determinan los aspectos que necesitan seguimiento y medición. En el caso de la SEN es el avance en el Plan Anual de Trabajo, así como el cumplimiento de actividades del **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** y del **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**. En las ENPEM se refiere al cumplimiento del Plan Anual de Trabajo; de los planes y programas de estudio y los acuerdos de la SEP para los planes y programas; así como las actividades del **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** (auditorías) y del **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**. El análisis y evaluación se realiza con los datos e información de los seguimientos trimestrales insumo para la integración del **Informe semestral del Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**.

La SEN y las ENPEM evalúan el SGC en cuanto al desempeño, considerando los resultados de los medibles, y en cuanto a la eficacia, se considera el grado en el que se realizan las actividades planificadas para el logro de los resultados planificados y que posibilitan el cumplimiento de objetivos relacionados con la planeación estratégica, comportamiento de los procesos, servicio, auditorías internas y externas.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

La SEN y las ENPEM realizan el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas respecto a los productos y servicios declarados en los procesos y procedimientos.

Los RSPPSSEN determinan el método de acuerdo con la naturaleza de los productos y servicios declarados en el proceso y/o procedimiento bajo su responsabilidad para obtener, planear y realizar el seguimiento, análisis y evaluación de la información para medir el grado de satisfacción al cliente y determinar oportunidades de mejora.

Para medir el grado de satisfacción del cliente la SEN, a través de los DPPSEN y los RSPPSSEN, diseñan el instrumento de medición de satisfacción, el cual se aplica a las 36 ENPEM.

La aplicación del instrumento de medición por proceso y/o procedimiento se realiza al finalizar el primer semestre y al concluir el ciclo escolar, con base en los resultados



Guía de la calidad

obtenidos, los DPPSEN y RSPPSEN elaboran un **Plan de Acción** para incrementar la satisfacción de los clientes y lo socializa con los Dueños de procesos y/o procedimiento de las ENPEM (DPPEN) para su implementación. El IEN realiza el seguimiento conforme a lo programado, información que deberá integrarse en el caso de las ENPEM en el **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM.**

Aunado a lo anterior, en cualquier momento, los clientes pueden enviar sus quejas, sugerencias felicitaciones a la SEN o a las ENPEM directamente con el personal docente y administrativo (teléfono y correo oficial); así como a través del teléfono y correo oficial de la SEN, utilizando para tal fin el **formato de quejas, sugerencias y felicitaciones**. La Alta Dirección es la responsable a nivel SEN y ENPEM de dar seguimiento a esta información, misma que el caso de las ENPEM deberá integrarse en el caso de las ENPEM en el **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM.**

9.1.3 Análisis y evaluación.

La SEN y las ENPEM llevan a cabo el análisis y evaluación de los datos e información que surgen de los seguimientos semestrales a las actividades del **Plan Maestro Anual del SGC de la SEN** y del **Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**, insumos para la integración del Informe Estatal Final y del **Informe Final Institucional**, los cuales tienen el propósito evaluar el desempeño y la eficacia del SGC y determinar la necesidad de cualquier mejora a nivel ENPEM y multisitio.

La revisión, validación e integración de datos e información derivado de los **Informe semestral Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM**, son el insumo para la elaboración del Informe Estatal Final y el Informe Final Institucional, de conformidad con lo establecido en el requisito 9.1.3 de la presente guía.

Los resultados del análisis permitirán evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño del servicio y la eficacia del SGC;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejoras al SGC;
- h) El estado del objetivo de la calidad.



Guía de la calidad

9.2 Auditoría interna.

9.2.1 La SEN y las ENPEM realizan auditorías internas a su SGC para determinar si el Sistema es:

- a) Conforme con los requisitos establecidos por la propia SEN y las 36 ENPEM;
- b) Cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015;
- c) Se encuentra debidamente implementado y se mantiene eficazmente.

9.2.2 La SEN en trabajo colaborativo con el Staff del Comité de Calidad (SCC), se reúne para establecer, implementar y mantener un programa anual de auditorías; determinando la frecuencia para realizar las auditorías internas, los métodos a usar, responsabilidades para asegurar la objetividad e imparcialidad, criterios y alcance; información declarada en el **Programa Anual de Auditorías**, en el **Plan y Anexo de cada auditoría interna** y en la **Guía para la planificación, realización y evaluación de las auditorías internas en el SGC de la SEN y de las 36 ENPEM**.

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades.

La Alta Dirección de la SEN y de las ENPEM, cuentan con el **Programa Anual de Revisión por la Dirección**, el cual está alineado con cada auditoría interna y/o externa. En la Revisión por la Dirección se revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica institucional. Su propósito es revisar información sobre el desempeño del SGC a fin de determinar si es idóneo (¿sigue siendo apto para su propósito?), adecuado (¿sigue siendo suficiente?) y eficaz ¿sigue logrando los resultados previstos?).

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con requisitos declarados en la Guía de la Calidad y se planifica a través del formato **Revisión por la Dirección "Acta de Acuerdos"**, que debe incluir datos e información sobre los siguientes rubros:

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con requisitos declarados en la Guía de la Calidad y se planifica a través del formato **Revisión por la Dirección "Acta de Acuerdos"**, Ésta debe incluir el análisis y



Guía de la calidad

evaluación de datos a fin de tomar decisiones y tomar acciones de los datos e información sobre los siguientes rubros:

- a) El estado de las acciones desde 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 eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:
 - 2) Grado en que se han cumplido los objetivos de calidad
 - 3) El Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4) Las No conformidades y acciones correctivas
 - 5) Los Resultados de seguimiento y medición.
 - 6) Los Resultados de las Auditorías.
 - 7) El desempeño de los proveedores externos
- d) La Adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

Así como lo relacionado con:

- 1. Cumplimiento de requisitos normativos;
- 2. Comunicaciones internas o externas relevantes;
- 3. Cualquier otro asunto que tenga relación con el SGC.



Guía de la calidad

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección se documentan en el formato **Revisión por la Dirección "Acta de acuerdos"**, e incluyen información sobre el desempeño y eficacia del SGC, y sobre las decisiones y acciones necesarias relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora; (10.1)
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC; (6.3)
- c) Las necesidades de recursos. (7.1)

Para garantizar que las acciones se realizan de manera oportuna el CSGCSEN y CSGCEN realizan el seguimiento puntual de todos los acuerdos identificados en las salidas de revisión por la dirección, incluyendo el apartado de conclusiones

El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección, se incluyen como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección.

La SEN y las ENPEM conservan la información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

10. Mejora.

10.1 Generalidades.

La SEN y las 36 ENPEM, con base en la información derivada de las encuestas de satisfacción y de la revisión por la dirección, determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Éstas incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

Para realizar la mejora, utilizan diversos métodos, como:

- a) Tomar acciones para evitar que las no conformidades vuelvan a suceder;



Guía de la calidad

- b) Actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios;
- c) Proyectos que pueden conducir a cambios significativos en el SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.2.1 En la SEN y en las 36 ENPEM cuando ocurre una No conformidad derivada de cualquier fuente

(una queja por cualquier medio y buzón de quejas del cliente, resultados de seguimiento, salidas identificadas no conformes de los productos y servicios, incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, problemas que surgen de los proveedores externos o de otras partes interesadas relevantes, de los resultados de auditoría interna o externa, observaciones de superiores o los efectos de cambios no planificados) realizan las investigaciones correspondientes; se realizan las investigaciones correspondientes; así como las acciones siguientes:

- a) Se realizan acciones correctivas para atender la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1. Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2. Hacer frente a las consecuencias;
- b) Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelvan a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1. La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2. La determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. para evitar que impacten negativamente en:



Guía de la calidad

- a. los resultados;
- b. productos, servicios, procesos, procedimientos o al SGC
- c. satisfacción de los clientes.

10.2.2 En el Formato **No conformidades y Acción Correctiva**, se 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.

Para la programación de las acciones tomadas para la atención a las No conformidades se conserva información documentada a través del **formato de plan de acción para la atención de No conformidades**.

10.3 Mejora continua

Con base en los anterior determinamos si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua, las cuales se documentan a través del **formato de oportunidades de mejora** y se conserva información documentada a través del **formato de plan de acción para la atención de Oportunidades de mejora**.