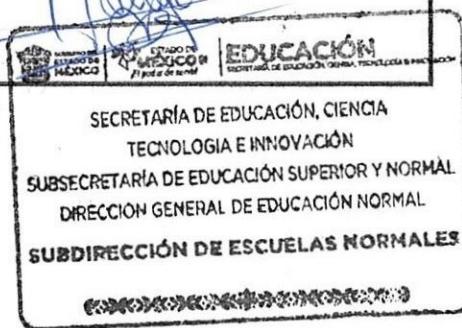




**Guía de la calidad**  
Sistema de Gestión de la Calidad  
Escuelas Normales Públicas del Estado de México

**Control de Documentos**

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





## Guía de la calidad

### Contenido

4.	Contexto de la organización	3-6
5.	Liderazgo y compromiso	6-9
6.	Planificación	10-10
7.	Apoyo	10-14
8.	Operación	15-20
9.	Evaluación del desempeño	20-23
10.	Mejora	23-24



## Guía de la calidad

### 4. Contexto de la Organización.

#### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La organización reconoce y determina, 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 el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Subdirección de Escuelas Normales (SEN) y de las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM). Realiza el seguimiento y la revisión de la información de manera planificada sobre las cuestiones externas e internas, 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.

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre cuestiones externas e internas basadas en el Plan Anual de Trabajo de la SEN, el Plan Maestro Anual de la SEN y el Plan Maestro Anual para las ENPEM, mismos que establecen los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización, con la finalidad de atender satisfactoriamente los servicios que se ofrecen en la SEN y las 36 ENPEM.

Con el objeto de dar cumplimiento a la enmienda 1:2024 "Cambio Climático", la organización determina que, el cambio climático, sí es una cuestión relevante, la manera en cómo se considera pertinente, está descrita en el documento de enmienda 1:2024 "Cambio Climático".

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

La organización determina sus partes interesadas pertinentes y las describe 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 con las necesidades y expectativas del SGC.

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

Es responsabilidad de los coordinadores e implementadores del SGC de las ENPEM 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 atienda satisfactoriamente los productos y servicios que se ofrecen a nivel de la SEN y de las 36 ENPEM y a nivel estatal, revisar y en su caso, actualizar el diagrama al inicio de cada 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 que se describen a continuación:



## Guía de la calidad

### **En la SEN se realiza el proceso:**

1. **Directivo con los siguientes procedimientos:**
  - Planeación de la Subdirección de Escuelas Normales.
  - Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **En las 36 ENPEM se tiene un SGC con características de multisitio, en las cuales se realizan los siguientes procesos:**

- **Procesos Sustantivos.**

#### **2. Docencia con los siguientes procedimientos:**

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

#### **Fortalecimiento a la formación docente con los siguientes procesos:**

3. Investigación e innovación educativa.
4. Formación continua.
5. Movilidad académica: Extensión y Vinculación.

#### **6. Control Escolar con los siguientes procedimientos:**

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

#### **7. Difusión Académica y Cultural.**

- **Procesos de apoyo.**

#### **8. Recursos Humanos con los siguientes procedimientos:**

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

#### **9. Recursos Financieros con los siguientes procedimientos:**

- Elaboración, Control y Seguimiento de Plan Presupuestal.



## Guía de la calidad

- Integración del Informe Financiero Bimestral.
- Adquisiciones.

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

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

Este alcance se encuentra disponible en la presente Guía y en la página web:

<https://enpemsgc2017.wixsite.com/iso9001/guia-de-la-calidad>

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

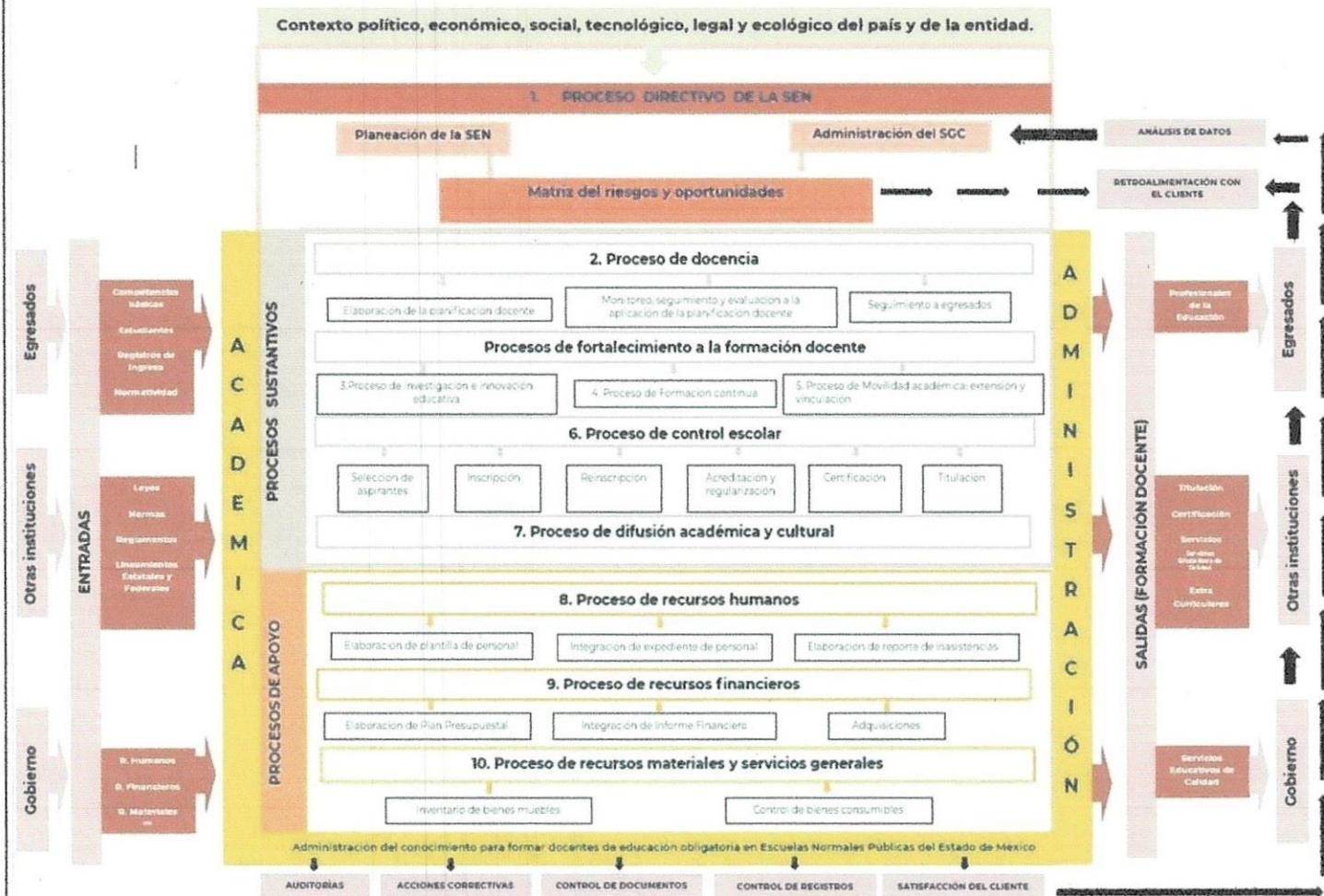
### **4. 4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

4.4.1 La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC, en un primer nivel (**mapeo**) determina las entradas y salidas de sus procesos, así como su secuencia e interacción; en un segundo nivel (**información documentada de cada procedimiento**), determina criterios (de seguimiento y medición) y métodos (de control para indicar el desempeño); por último, en un tercer nivel (**procedimientos**), determina los recursos y se asignan responsabilidades de su realización.



## Guía de la calidad

## Nivel 1. Mapeo



4.4.2 Para apoyar la operación de los procesos, la organización mantiene la información documentada declarada en cada procedimiento 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. En cuanto a la información documentada que se determinó que se conserva sin cambios y se menciona en el numeral 9 de cada procedimiento.

Otra información documentada que se mantiene son los Planes Anuales de Trabajo de la SEN y de las 36 ENPEM y elementos pertinentes como la misión estatal, la visión estatal, los valores estatales, la política de calidad, la tabla de comunicación, etc.



## Guía de la calidad

### 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 organización; 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:

- 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.
- 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 podrían establecerse o revisarse durante las reuniones habituales de la alta dirección, tales como aquellas para propósitos de planificación estratégica o revisión por la dirección.
- 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.
- 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).
- 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.
- f) Comunica (reuniones, correo, oficio, etc.) el valor y beneficios del SGC y la adherencia a sus requisitos.
- 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 que las acciones necesarias se asignen adecuadamente y cuenten con los recursos adecuados.
- 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.
- 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.
- j) Proporciona apoyo y orientación a personas en otros puestos directivos pertinentes, para ayudarles a demostrar liderazgo.

##### 5.1.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso para mantener a la organización centrada en cumplir los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción. Los requisitos legales y la normatividad se cumplen mediante la adecuada ejecución de los procesos directivo, sustantivos y de apoyo y



## Guía de la calidad

mediante la atención de solicitudes (verbales, por oficio o través de los medios oficiales de comunicación de la SEN y las 36 ENPEM).

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.

### 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://enpemsgc2017.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 en la SEN.**

La alta dirección asigna a través de un documento oficial (nombramiento), los roles 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 Responsables del seguimiento a los procesos y/o procedimientos de la SEN (RSPPSEN), para garantizar la eficacia y el logro de los 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.

En cuanto al personal de la SEN y ENPEM los roles, responsabilidades y autoridad del personal se identifica en los siguientes documentos:

Organigrama (cada sitio cuenta con su propio organigrama), Perfil profesional de competencia y responsabilidades y en los procedimientos declarados en el sistema.

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. Estos roles se comunican y están disponibles en la dirección siguiente: <https://enpemsgc2017.wixsite.com/iso9001>



## Guía de la calidad

### 6. Planificación.

#### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Los riesgos y oportunidades identificados en los procedimientos y en las partes interesadas del SGC se encuentran 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 los resultados previstos en los objetivos.

6.1.2 Cuando se identifican oportunidades, éstas son tratadas conforme a lo dispuesto en el formato **Oportunidad de mejora**.

Referente a la atención a la enmienda 1:2024 Cambio Climático en las 36 ENPEM y la SEN, se cuenta con un plan de acción tendiente a la sensibilización que contribuya a la mitigación de los diversos efectos del cambio climático de acuerdo con la ubicación geográfica.

#### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 Los objetivos de la calidad se establecen en cada procedimiento y son coherentes con la política de la calidad. Describe las acciones, los recursos, el responsable, la temporalidad y la manera en que evaluarán los resultados para dar cumplimiento a los objetivos.

6.2.2 Se debe planificar acciones para el logro de objetivos y evaluar sus resultados; para lo cual la SEN integra y socializa el **Plan Maestro Anual de la SEN** y el **Plan Maestro Anual para las ENPEM**, y evalúa los resultados a través del seguimiento (cada sitio cuenta con su propio instrumento de seguimiento).

### 6.3 Planificación de los cambios.

Cuando surge la necesidad de realizar cambios al SGC (estructurales, metodológicos, incluir o eliminar procesos o aumentar requisitos), éstos se llevan a cabo mediante el uso del formato **Control de cambios al SGC**. El cual deberá ser remitido a la SEN para su valoración y autorización.

### 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 las ENPEM, son asignados por autoridades gubernamentales federales y estatales, y están sujetos a autorizaciones derivadas del cumplimiento de la normatividad en materia educativa y laboral. Dichos recursos son organizados a través del Plan Presupuestal Anual, programas federales y adquiridos a través de distintos proveedores.

##### 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



## Guía de la calidad

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.

### 7.1.3 Infraestructura

La SEN y las ENPEM cuentan con la infraestructura necesaria (edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación) para lograr la conformidad de los servicios educativos con base en la demanda educativa, los requerimientos de los modelos educativos, los estándares para las IES, las recomendaciones de los CIEES (cuando se identifican), entre otros. Para que se mantenga, se aplica el Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de Infraestructura en cada ENPEM, atendido por el responsable del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Las ENPEM deben contar con un croquis de sus instalaciones, inventario de equipos, programas informáticos, mobiliario, equipo de seguridad; así como un inventario de necesidades acorde a los servicios ofertados.

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

El ambiente para las operaciones se determina en la SEN y las ENPEM mediante la aplicación de un **instrumento de ambiente laboral**; el cual es se aplica al inicio de cada semestre y es atendido por los Departamentos de Recursos Humanos (social y psicológica) en colaboración con el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales (ambiente físico); y cuando se identifican resultados que no son favorables, se atiende mediante acciones que permitan resolverlos con base en dinámicas de ambiente 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.

El análisis del resultado del instrumento se reporta a la alta dirección institucional (DEN-SUBEN) para la toma de decisiones; cuando se identifican que los resultados no son favorables, se diseña un **Plan de Acción** de acuerdo con el nivel de prioridad, necesidades y recursos disponibles, atendiendo a la normatividad estatal y federal, programando la evaluación de la eficacia de las acciones realizadas, incluyendo la medición del impacto en el ambiente laboral, para garantizar su mantenimiento. El **Plan de Acción** se socializa durante el **periodo de planificación y habilitación docente**, con toda la comunidad escolar. El seguimiento de las acciones se integra al **Plan Maestro Anual de la SEN** y el **Plan Maestro Anual para las ENPEM**. Semestralmente 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.

Con el propósito de evaluar el impacto de los planes de acción implementados por las ENPEM, la SEN a nivel multisitio, aplica al **final de cada ciclo escolar**, un **instrumento de ambiente laboral** para garantizar el mantenimiento del ambiente laboral.



## Guía de la calidad

### 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. Así mismo, conserva la información documentada apropiada como evidencia del cumplimiento de las actividades.

#### 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.

Los conocimientos necesarios requeridos para proporcionar nuestros servicios educativos en las ENPEM se derivan principalmente de los Planes y Programas de Estudio, los cuales se adquieren a través de opciones de educación, formación o experiencia en diversas disciplinas, criterios de distintas instancias evaluadoras y certificadoras como Normas de calidad, CIEES, SEP, CONACYT, Servicio Profesional Docente, entre otros; 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, foros, talleres, evaluaciones semestrales y anuales, 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 para lograr los objetivos planteados.

La organización debe llevar 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. En cada sitio se resguarda en el expediente del personal, los documentos oficiales como evidencia de la información documentada que acreditan la competencia.

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



## Guía de la calidad

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 organización comunica 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. Por otra parte, hace de su conocimiento las implicaciones que tiene el no cumplir con los requisitos del SGC, que son atendidas de acuerdo con la normatividad estatal y federal.

La SEN y las ENPEM deben hacer del conocimiento de su personal, en todas las reuniones de los Comités de Calidad, lo referente a este requisito.

### 7.4 Comunicación.

En nuestra organización determinamos la comunicación requerida para el SGC en la [Tabla de Comunicación](#).

### 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: guía de la calidad, procedimientos, planes y programas de estudio.

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

Por su parte las ENPEM mantienen y conservan la información documentada relacionada con las evidencias declaradas en los procedimientos.



## Guía de la calidad

### 7.5.2 Creación y actualización.

La SEN y las 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 SEN (<https://enpemsgc2017.wixsite.com/iso9001>) o bien en carpetas (físicas o electrónicas) en la SEN y las 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://enpemsgc2017.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 organización determina 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.



## Guía de la calidad

### 8. Operación.

#### 8.1 Planificación y control operacional.

El servicio identificado en nuestro SGC se refiere a la planificación, operación y evaluación de los 23 procedimientos, de los riesgos y oportunidades; así como, lo establecido en el Plan Maestro Anual de la SEN y el Plan Maestro Anual para las ENPEM, mismos que guardan congruencia con el Plan Anual de Trabajo de los 37 sitios.

Por ello, los requisitos para los servicios educativos que proporcionamos, sus criterios de aceptación y controles se encuentran documentados en los Planes y Programas de estudio y Acuerdos de la SEP para los Planes y Programas; así como en los procesos sustantivos, de fortalecimiento a la formación docente y de apoyo.

Los recursos necesarios para llevar a cabo la operación de dichos procesos se proporcionan con base en lo autorizado en el Plan Anual de Trabajo, y la información documentada generada como evidencia de su cumplimiento, se encuentra disponible en la SEN y las 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 ENPEM, se cuenta con un **plan de acción** tendiente a la sensibilización, con el objeto de contribuir a mitigar los diversos efectos del cambio climático, con temáticas 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 considerado en el procedimiento de Administración del SGC.

#### 8.2 Requisitos para los productos y servicios.

##### 8.2.1 Comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes (estudiantes, maestros, padres de familia, etc.) se realiza directamente con el personal docente y administrativo en cada ENPEM (teléfono y correo oficial); así como a través del teléfono y correo oficial de la SEN.

La información abierta con los clientes que se incluye en las páginas oficiales de la SEN y 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.

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



## Guía de la calidad

Cuando se presentan quejas de los clientes, éstas son atendidas por la Alta Dirección en cada ENPEM; las cuales deben registrarse mediante el Formato de quejas y ser atendidas hasta su resolución; informando de manera bimestral a la SEN la corrección o acción correctiva implementada para su atención. De manera semestral se deberá entregar un informe a la CSGCEN, con las quejas presentadas o en su caso la no existencia de éstas.

En el caso de que se encuentre involucrada la alta dirección de la ENPEM en la queja, se deberá hacer llegar a la SEN.

### 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 ENPEM, antes de iniciar cada ciclo escolar, se aseguran 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.

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

**8.2.3.2** Las ENPEM y la SEN 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 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.



## Guía de la calidad

### 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 ENPEM.

Cada EMPEM cuenta con su catálogo de proveedores externos.

### 8.4.2 Tipo de alcance y control.

La SEN y las ENPEM realizan la evaluación y selección de proveedores externos, así como el seguimiento de su desempeño y cuentan con evidencias de acciones 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 ENPEM mantienen actualizados los requisitos y controles necesarios para los procesos, servicios o productos suministrados por proveedores externos. **Comunican** 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.

## 8.5 Producción y provisión del servicio.

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

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



## Guía de la calidad

- 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 el perfil de egreso.
- Las actividades de seguimiento implementadas en el acorde a temporalidad programadas 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.
- 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.
- La implementación de actividades de liberación y entrega, mismas que se realizan al terminar los períodos escolares.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad.

Las ENPEM realizan la identificación y trazabilidad mediante distintos medios que incluyen: ciclos escolares, períodos (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**.



## Guía de la calidad

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 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 no conservan propiedad de los proveedores.

### 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 las 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 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 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 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 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 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 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.

**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.

La SEN y las ENPEM integran un informe semestral de las salidas no conformes, a través del formato **Salidas no conformes**.

## 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 de la SEN** y del **Plan Maestro Anual 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 y las actividades del **Plan Maestro Anual para las ENPEM**.

Los métodos de seguimiento son cualitativos y cuantitativos a través de informes e instrumentos de seguimiento y se realizan dependiendo la temporalidad establecida en cada procedimiento.

La SEN y ENPEM evalúan el SGC en cuanto al desempeño, considerando los resultados 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.



## Guía de la calidad

La información de dichos resultados se concentra de manera periódica (cada tres meses) y se mantiene en los archivos de la SEN y las ENPEM.

### 9.1.2 Satisfacción del cliente.

La medición de la satisfacción del cliente se lleva a cabo por los estudiantes al concluir cada semestre mediante una evaluación integral establecida en el "Cuestionario de Evaluación Semestral al Docente por los estudiantes".

Con base en los resultados obtenidos se toman acciones para incrementar la satisfacción de los clientes.

Los clientes, pueden enviar sus quejas o 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.

### 9.1.3 Análisis y evaluación.

La SEN y las ENPEM llevan a cabo el análisis y evaluación de los datos e información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición con diversas técnicas estadísticas, elaborando informes conforme al cronograma del Plan Maestro Anual de la SEN y del Plan Maestro Anual para las ENPEM, elaborando un **informe al término del ciclo escolar** que se remite en digital a la SEN.

Este informe debe incluir:

- 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.

## 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 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, alcance y realización de informe estatal de auditoría del multisitio, con base a los informes de auditoría de cada ENPEM y de la SEN.



## Guía de la calidad

Los resultados de las auditorías (Informe Estatal de auditoría interna bajo la Norma ISO 9001:2015) es presentado a la alta dirección para que tome las decisiones que considere convenientes.

### 9.3 Revisión por la dirección.

#### 9.3.1 Generalidades.

La alta dirección revisa el SGC en reuniones de trabajo que se acordarán de acuerdo con las mismas necesidades del SGC y al término de cada auditoría interna y/o externa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica institucional.

#### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección se planifica a través del formato **Revisión por la Dirección "Acta de Acuerdos"**, que debe incluir los siguientes temas:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
3. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC:
  - a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - b) El grado en el que se han cumplido los objetivos de la calidad;
  - c) El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios;
  - d) Las no conformidades y las acciones correctivas;
  - e) Los resultados de seguimiento y medición;
  - f) Los resultados de las auditorías;
  - g) El desempeño de los proveedores externos;
4. La adecuación de los recursos;
5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
6. Las 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.

#### 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 las decisiones y acciones relacionadas con:

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

El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección deberá incluirse como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección.



## Guía de la calidad

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

### 10. Mejora.

#### 10.1 Generalidades.

La SEN y las 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;
- b) Actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios;
- c) Proyectos.

#### 10.2 No conformidad y acción correctiva.

**10.2.1** En la SEN y las ENPEM cuando ocurre una No conformidad derivada de cualquier fuente (resultados de seguimiento, buzón de quejas del cliente, salidas identificadas no conformes, 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) 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;



## Guía de la calidad

- 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.

**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.

En el formato de **Plan de acción** conserva información documentada de las acciones tomadas para la atención a las No conformidades.

### 10.3 Mejora continua

En la SEN y en las ENPEM, mejoramos continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC mediante los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección. Con base en los anterior determinamos si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. **Formato de oportunidades de mejora**.