



# **Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)**

## **Control de Documentos**

|  |   |
|--|---|
| <b>Elaborado e integrado</b><br>Staff del Comité de Calidad de la Subdirección de Educación Normal | <b>Revisado</b><br>Coordinador (a) General del Staff del Comité de Calidad de la Subdirección de Educación Normal |
| <b>Aprobado</b><br>Subdirector (a) de Educación Normal   | <b>Firma</b>  |



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### Contenido

|   |    |
|---|----|
| 4. Contexto de la organización .....                  | 3  |
| 5. Liderazgo y compromiso .....                       | 6  |
| 6. Planificación .....                                | 7  |
| 7. Apoyo .....  | 7  |
| 8. Operación .....                                    | 10 |
| 9. Seguimiento, medición, análisis y evaluación ..... | 12 |
| 10. Mejora .....                                      | 14 |



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### 4. Contexto de la Organización.

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

La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Subdirección de Educación Normal (SEN) y de las 36 Escuelas Normales del Estado de México (ENPEM) con el propósito de organizar, desarrollar y valorar las acciones inherentes al SGC en su proceso de implementación las 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 la [Planeación de la SEN](#) y el [Plan Maestro Anual del Sistema de Gestión de la Calidad](#), mismos que establecen (valores, cultura, conocimientos y desempeño de la organización) con la finalidad de atender satisfactoriamente los servicios que se ofrecen en la Instancia de la SEN y de las 36 ENPEM.

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

El contexto de nuestra Organización y la identificación de las partes interesadas que en él se vinculan, se documenta en el [Diagnóstico de la Subdirección de Educación Normal](#) (y sus correspondientes Líneas de Acción) que se elabora en la Subdirección de Educación Normal (SEN), tomando en consideración el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo del Estado de México.

Por otra parte, cada proceso en su [Diagrama](#) identifica cuáles son las partes interesadas pertinentes y en qué consiste su interés y le informa a la Alta Dirección sobre el estatus de las mismas en la Revisión por la Dirección, los Coordinadores del SGC e implementadores de las Escuelas Normales son los responsables de poner en funcionamiento, desarrollar y evaluar en coordinación con el auditor interno de la EN lo que se declara en la presente guía. A nivel Estatal será atendido por el Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, Implementador líder y Auditor líder.

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

El Sistema de Gestión de Calidad de la Subdirección de Educación Normal y de las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM) aplica a 6 Procesos con 17 procedimientos académico-administrativos.

En la Subdirección de Educación Normal se realizan los siguientes procesos:

- **Planeación de la Subdirección de Escuelas Normales.**
- **Administración del Sistema de Gestión de Calidad de las 36 ENPEM.**

En las 36 ENPEM se tiene un Sistema de Gestión de la Calidad con características de multisitio que aplica en los siguientes procesos:

- **Aplicación de Planes y Programas de Estudio (1. Planificación Docente de Asignatura o Curso, 2. Monitoreo y Evaluación de la Aplicación de Planificación Docente de Asignatura o Curso) que se realiza con la (el) responsable de Aplicación a Planes y Programas de Estudio.**

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

3 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

- **Control Escolar** (1. Selección de aspirantes, 2. Inscripción, 3. Reinscripción, 4. Acreditación y regularización, 5. Certificación, 6. Titulación), que se realizan en el Departamento de Control Escolar.
- **Recursos Humanos** (1. Elaboración de Plantilla de Personal, 2. Integración del Expediente Personal, 3. Elaboración del Reporte de Inasistencia), que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos.
- **Recursos Financieros** (1. Elaboración, Control y Seguimiento de Plan Presupuestal, 2. Integración del Informe Financiero Bimestral y 3. Adquisiciones) que se realizan en el Departamento de Recursos Financieros.
- **Recursos Materiales y Servicios Generales** (1. Inventario de bienes muebles 2. Control de bienes consumibles) que se realiza en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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

Es importante señalar la No Aplicabilidad de los siguientes requisitos

| Requisito   | Justificación   |
|---|---|
| 8.3 Diseño y desarrollo                                       | Este requisito no aplica debido a que los requisitos para los productos los servicios que ofrece este Sistema se encuentran documentados en disposiciones legales y reglamentarias establecidas por autoridades federales y estatales.      |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición                      | Debido a que las actividades sustantivas del SGC tiene un carácter académico-administrativo, no se utilizan recursos de seguimiento y medición.   |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | Se excluye esta parte del requisito en virtud de que todos los productos/servicios que proporcionamos, 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.

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

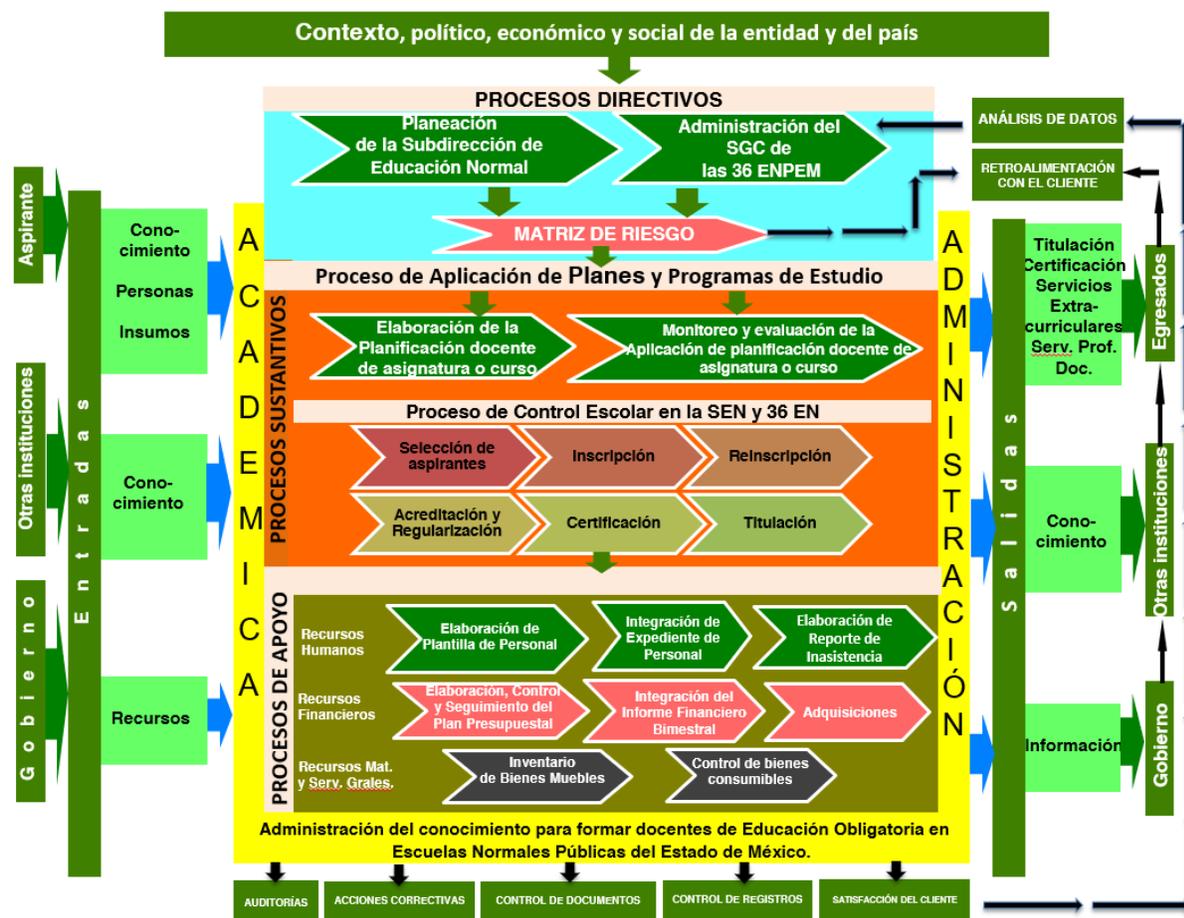
4 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

Los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC, su secuencia e interrelación son señalados en el diagrama general de procesos siguiente, así como en el formato de Proceso y procedimientos de cada uno de ellos.



En los procedimientos y en el clausulado de esta Guía hace referencia a los diferentes procesos, señalando criterios y métodos necesarios para asegurar la operación, control y eficacia de estos.

### Visión estatal.

En el 2030 las Escuelas Normales del Estado de México seremos un Sistema Educativo Estatal Integral; con reconocimiento nacional e internacional por ofrecer programas educativos de excelente calidad para la formación de profesionales de la educación; certificados y acreditados bajo estándares académicos y gestión de vanguardia; con núcleos docentes plena y altamente habilitados; dinamizados en la innovación sistemática por la generación y aplicación de conocimiento de frontera y caracterizados por la constante difusión, vinculación y movilidad académica con la sociedad e instituciones del estado, del país y del extranjero bajo principios de inclusión, corresponsabilidad, cooperación, colaboración, libertad, igualdad y justicia social.

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

5 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### Misión estatal.

La **Subdirección de Educación Normal** gestiona las condiciones óptimas de participación colegiada y corresponsabilidad entre las **Escuelas Normales del Estado de México**, como Instituciones de Educación Superior, para asumir el desafío de la formación de docentes idóneos en el marco del **Servicio Profesional Docente**, a través de una conciencia de frontera que responda a las exigencias sociales, culturales, políticas y económicas actuales. Logra perfilarlas como instituciones de prestigio por el desarrollo de programas educativos, impacto en las decisiones políticas y reformas que transforman el país, con justicia, equidad, interculturalidad y respeto irrestricto a los derechos humanos.

### 5. Liderazgo

#### 5.1 Liderazgo y compromiso

##### 5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del SGC está conformada por la (el) titular de la Dirección General de Educación Normal y Fortalecimiento Profesional y el (la) titular de la Subdirección de Educación Normal, integrantes del Staff del Comité de Calidad y Directores de las 36 Escuelas Normales, quienes demuestran su liderazgo y compromiso durante las revisiones al SGC para determinar si está siendo eficaz, eficiente, se encuentra debidamente implementado, se verifica y permite cumplir con la Planeación de la SEN y de las Escuelas Normales; en caso necesario, se toman acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario; gestionado y asignando los recursos necesarios para la mejora de los procesos, los servicios y la planeación.

##### 5.1.2 Enfoque al cliente.

Por otra parte se aseguran de que los requisitos de los clientes que se determinan en solicitudes (verbales, oficios, formatos, página web <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>, entre otros) y se cumplen mediante la adecuada ejecución de los procesos de: Directivos, Aplicación de Planes y Programas de Estudio, Control Escolar y de Apoyo.

Los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la no conformidad se identifican y establecen en la [matriz de riesgo](#) con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.

### 5.2 Política de la Calidad

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

***“Las Escuelas Normales Públicas del Estado de México, asumimos el compromiso de proporcionar un servicio de calidad que cumpla con los requisitos de las leyes y normatividad, orientado a la mejora continua de la eficacia de los:***

#### **Procesos Directivos de:**

- **Planeación de la Subdirección de Educación Normal**
- **Administración del SGC de las 36 ENPEM**

#### **Procesos Sustantivos de:**

- **Proceso de Aplicación de Planes y Programas de Estudio**
- **Proceso de Control Escolar**

#### **Proceso de Apoyo de:**

- **Recursos Humanos**
- **Recursos Financieros**

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

6 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### ➤ **Recursos Materiales y Servicios Generales.**

Esta Política se encuentra disponible para las partes interesadas en la dirección siguiente: <https://enpemsqc2017.wixsite.com/iso9001/> y es comunicada de acuerdo con lo establecido en la [Tabla de Comunicación](#).

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la SEN**

Los roles, responsabilidades y autoridades del personal que participa en el SGC se encuentran definidas en el [Organigrama](#), [Matriz de responsabilidades del SGC](#), Manuales y procedimientos. Con ellas, el personal conoce y aplica sus procesos, procedimiento y diversos documentos que permiten 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**

Los riesgos se identifican por cada proceso del SGC en el formato ["Matriz de riesgo"](#). En dicho documento se identifica la forma en las que se les dará tratamiento y seguimiento en caso de que se presenten.

Cuando se identifican oportunidades estas son tratadas conforme a lo dispuesto en el formato ["Oportunidad de mejora"](#).

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

Los objetivos de la calidad se establecen para cada proceso del SGC, son coherentes con la Política de la calidad, comunicados por distintos medios (posters colocados en pizarrones, en la página web, entre otros.) y se vinculan con el Programa de Trabajo del año en curso. Los recursos y la manera en que se cumplirán los objetivos se describen en los [Planes de Desarrollo de las Escuelas Normales](#) correspondientes.

### **6.3 Planificación de los cambios**

Cuando surge la necesidad de realizar cambios al SGC, estos se llevan a cabo mediante el uso del formato ["Control de cambios al SGC"](#).

## **7 Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

Los recursos para operar el SGC son generados por las Escuelas Normales y autorizados por la Alta Dirección con base en la normatividad estatal para el cumplimiento de las metas, estrategias establecidas en el Plan Presupuestal Anual y los recursos son 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 y determinada por las instancias federales y estatales.

#### **7.1.3 Infraestructura**

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 se determina 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 aplican [Planes o Programa de mantenimiento en cada Escuela](#), atendido por el responsable del DRMySG.

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

7 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpemsqc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ambiente para las operaciones lo determinamos mediante la aplicación de un **Instrumento de ambiente laboral** en cada EN. Que es atendido por los Departamentos de Recursos Humanos (social y psicológica) en colaboración con Recursos Materiales y Servicios Generales (ambiente físico) y cuando se identifican resultados que no son favorables, los atendemos mediante acciones que permitan resolverlos con base en dinámicas de ambiente laboral, fortalecimiento de la sinergia, trabajo colaborativo, entre otros que aseguren la estabilidad laboral atendiendo la normatividad Estatal y Federal. Reportando acciones y resultados de manera semestral a la Alta Dirección Institucional con apoyo del implementador de cada EN y el implementador líder a nivel Estatal; quienes realizan el análisis e implementan acciones necesarias para la mejora.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1 Generalidades

El DRH, establece en la plantilla las funciones y asignaturas o cursos a impartir y DRMYSG proporciona los recursos apropiados para el tipo de actividades de las funciones asignadas, dando seguimiento y medición para asegurarse de la idoneidad de los servicios con los requisitos declarados.

#### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No aplica este requisito a nuestro SGC debido a que no se cuenta con equipos que requieran de calibración, verificación ni determinación de su estado, porque proporcionamos servicios.

### 7.1.6 Conocimientos de la organización

Los conocimientos requeridos para proporcionar nuestros servicios educativos en las EN se establecen en los Planes y Programas de Estudio, criterios de distintas instancias evaluadoras (CIEES, SEP, CONACYT, Servicio Profesional Docente, entre otros) y estos se adquieren a través de fuentes externas (cursos, talleres, congresos, evaluaciones externas, etc.) y de manera interna a través de foros, talleres, evaluaciones semestrales y anuales, que nos llevan a modificar procedimientos, políticas, planeaciones, etc. mismas que son puestas a disposición de los trabajadores en la página web del SGC de la SEN (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>).

Los conocimientos requeridos para proporcionar nuestros servicios educativos en las EN se establecen en los Planes y Programas de Estudio, criterios de distintas instancias evaluadoras (CIEES, SEP, CONACYT, Servicio Profesional Docente, entre otros); se adquieren a través de fuentes externas e internas (evaluaciones semestrales y anuales), en ambos casos por medio de: cursos, talleres, congresos, evaluaciones externas, entre otros; que nos llevan a modificar procedimientos, políticas, planeaciones, etc., mismas que son puestas a disposición de los trabajadores en la página web del SGC de la SEN.

### 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"**.

Los docentes frente a grupo son evaluados al terminar cada semestre por el Responsable de Aplicación a Planes y Programas de Estudio (RAPPE) 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

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

8 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

trabajo para la actualización y capacitación del personal descrito; durante los periodos intersemestrales o durante el semestre; como actividad final de la capacitación deberá evaluar a través de diferentes instrumentos, conservando la información recopilada como evidencia de la competencia. Misma que se integra al expediente del personal.

### 7.3 Toma de conciencia

En nuestra Organización comunicamos en reuniones de trabajo con el personal, la importancia de su participación para cumplir con la Política y los Objetivos de la calidad y sus beneficios. Por otra parte, también hacemos de su conocimiento las implicaciones que tiene el no cumplir con los requisitos del SGC que son atendidas de acuerdo a la normatividad Estatal y Federal que se identifica en el Anexo 1 del presente documento.

### 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 Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- la información documentada requerida por la Norma Internacional (el Alcance del SGC, la Política, Objetivos de la Calidad, misión, visión, etc., establecidos en los [Planes Integrales de Desarrollo de las Escuelas Normales](#));
- la información documentada que identificamos como necesaria para la eficacia de nuestro SGC (Guía de las Calidad, Procedimientos, Planes y Programas de Estudio.).

#### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, nos aseguramos que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación, que es por nombre del documento, así como la fecha en que son creados y revisados los documentos.
- el formato, que se refiere a que todos están elaborados en idioma español y en algún programa accesible (como office, pdf, etc.) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, archivos electrónicos, videos, fotografías, etc.);
- la identificación, que se refiere a quién los elabora, 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://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>) o bien en carpetas (físicas o electrónicas) en los espacios académicos, con lo que nos aseguramos de que:

- Se encuentra disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo la necesite el personal que participa en el SGC;
- Esté 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:

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

9 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

- distribución en medios electrónico o impresos, acceso en la web (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>) o en los espacios académicos, recuperación mediante respaldos;
- almacenamiento (en medios físicos o electrónicos en la SEN o Espacios Académicos) y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios (por ejemplo, control de versión) identificado en cada documento;
- conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

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

### 8 Operación

#### 8.1 Planificación y control operacional

El servicio intencionado identificado en nuestro SGC se refiere a la **Planificación, Operación y Evaluación de los Planes y Programas Educativos** que se proporcionan en las 36 Escuelas Normales y guardan congruencia con la Planeación que la Subdirección de Educación Normal establece.

Por ello los requisitos para los servicios educativos que proporcionamos, así como sus criterios de aceptación y controles se encuentran documentados en los Planes y Programas antes mencionados, Acuerdos de la SEP para los Planes y Programas, así como en los Procedimientos de **“Planificación Docente de Asignatura o Curso”, “Monitoreo y Evaluación de la Aplicación de Planificación Docente de Asignatura o Curso”**

Los recursos necesarios para llevar a cabo la operación de los procesos se proporcionan con base en lo autorizado en el Plan de Trabajo y la información documentada generada como evidencia de cumplimiento se encuentra disponible en las 36 ENPEM y la SEN.

Esta planeación se ajusta a las necesidades de la ENPEM y de la propia SEN.

Los procesos contratados externamente (Ejemplo: Proceso de selección con CENEVAL) son controlados a través de los procedimientos y acuerdos con los proveedores.

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

#### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

##### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes (alumnos, maestros, padres de familia, etc.) se realiza directamente con el personal docente y administrativo en cada EN o bien mediante información colocada en la página web de la SEN (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>) y de las ENPEM. Esta información incluye, entre otros temas: fechas del ciclo escolar, objetivos de aprendizaje, métodos de evaluación (incluidos los correspondientes a los docentes), acciones para atender contingencias cuando se presenten, etc.

Cuando se presentan quejas de los clientes éstas son atendidas por las autoridades en cada EN y, en caso de procedencia, son tratadas mediante **Acciones Correctivas (AC)**.

##### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

10 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

Los requisitos para los servicios se establecen en los Planes y Programas de Estudio, Calendarios Escolares, Acuerdos de la SEP; Reglamentos, Planeaciones Escolares. Por otra parte, con base en la matrícula vigente y el número de aspirantes, cada EN 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** Las EN y la SEN, antes de iniciar cada ciclo escolar, se aseguran de que tienen la capacidad para cumplir los servicios ofertados a los aspirantes y alumnos inscritos, mediante revisiones de la matrícula, solicitudes de inscripción, plantilla docente para funciones académicas, administrativas, legales y reglamentarias, así como los recursos materiales y de infraestructura existentes.

Cuando se presentan diferencias entre lo que los alumnos inscritos o aspirantes requieren y lo que proporcionan las EN (cambios de horarios, cambios de Programas Educativos ofertados, etc.) estas son atendidas de manera personal entre ambas partes.

**8.2.3.2** Cuando llegan a ocurrir cambios, las áreas académicas y administrativas de las EN, 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 EN para que tomen conciencia de los mismos.

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

No aplica este requisito a nuestro SGC.

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

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

### 8.5 Producción y provisión del servicio

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

Las EN 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 "Planificación Docente de Asignatura o Curso", "Monitoreo y Evaluación de la Aplicación de Planificación Docente de Asignatura o Curso"
- Los resultados a alcanzar, mismos que se establecen en el perfil de egreso.
- Las actividades de seguimiento y medición que se refieren a las evaluaciones al inicio, durante y al final del ciclo escolar.
- El uso de una infraestructura y entorno adecuado mediante la ejecución de los Programas de mantenimiento.
- La designación de personal competente, misma que se proporciona con base en el procedimiento de "Elaboración de Plantilla de Personal" y el Perfil del docente.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos de acuerdo con lo establecido en el formato "Posibles errores humanos y cómo atenderlos":
- la implementación de actividades de liberación, entrega mismas que se realizan al terminar los periodos escolares.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

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

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

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

11 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

Por otra parte la identificación del estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición 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 EN y en el Departamento de Servicios Escolares 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.) utilizada únicamente al momento de su inscripción y una vez cotejada les es devuelta.

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

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

LA SEN y las 36 EN 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 alumnos permanecen en las EN, misma que se preserva en medios electrónico e impresos que permiten demostrar la conformidad con los requisitos establecidos.

### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega en las EN se refieren a la entrega del Título al Egresado, mismo que se realiza cuando el alumno 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.

### 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 Servicios Escolares de la SEN y los Departamentos de Control Escolar en las EN. 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 EN realizan actividades planificadas (planificaciones semestrales de cursos, exámenes, registros de asistencia de alumnos, 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 alumno se reinscribe o egresa hasta no haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos.

La información que se conserva en las EN 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 Las EN se aseguran de que sus productos y servicios que no sean conformes se identifican y controlan de una o más de la siguiente manera:

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

12 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

- Se corrige;
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- Información al cliente;
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

### 8.7.2 En atención al producto no conforme los Dueños del Procedimiento conservan la información documentada que:

- Describe la no conformidad;
- Describe las acciones tomadas;
- Describe todas las acciones tomadas;
- Describe todas las concesiones obtenidas;
- Identifican la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## 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 la Planeación y en las EN se refiere al cumplimiento de los Planes y Programas de Estudio, los Acuerdos de la SEP para los Planes y Programas.

Los métodos de seguimiento son cualitativos y cuantitativos y se realizan de manera mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual dependiendo de cada proceso.

La SEN evalúa el desempeño del SGC a través del cumplimiento de objetivos relacionados con la planeación estratégica, comportamiento de los procesos, servicio, auditorías internas y externas.

La información de dichos resultados se concentra de manera periódica cada tres meses, se mantiene en la SEN en la dirección (<https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/>)

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

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

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

### 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 y se elabora el informe al término del ciclo escolar y se remite en digital a la SEN.

Esta información incluye:

- la conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del SGC;
- si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- la necesidad de mejoras al SGC.

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

13 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

### 9.2 Auditoría interna

9.2.1 La SEN y las ENPEM realizan auditorías internas a su SGC con base en lo establecido en el Procedimiento "Auditorías internas de calidad", para determinar si el Sistema es:

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

9.2.2 La SEN se reúne con el Auditor Líder y la ASSEN responsable del SGC para la elaboración de la planificación, frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos, criterios, alcance y elaboración de informes, uno por cada ENPEM y uno multisitio que concentre los hallazgos de la auditoría interna. Y en acuerdo con las EN la selección y asignación de auditores internos

Los resultados de las auditorías son presentados 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 de acuerdo con las fechas establecidas en el **Plan Maestro Anual 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** incluye los temas siguientes:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la 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 las oportunidades;
- f) las oportunidades de mejora.

Cumplimiento de requisitos normativos.

Comunicaciones internas o externas relevantes.

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 "**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.

Fecha de creación: 30-01-18 Rev. 00 08-02-18 Entrada en vigor: 01-03-18

14 de 15

Este documento se encuentra disponible en la dirección <https://enpmsgc2017.wixsite.com/iso9001/> y puede imprimirse sólo con fines de difusión o capacitación pero no será considerada su versión impresa con fines de auditorías.



## Guía de la Calidad del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM)

La SEN conserva la información de los resultados de las revisiones por la dirección.

### 10 Mejora

#### 10.1 Generalidades

La SEN y las ENPEM, con base en la información derivada de la Revisión al SGC, 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 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.

#### 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 En la SEN y las ENPEM, cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, se realizan las acciones siguientes:

- a) se realizan correcciones o 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.

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.

#### 10.3 Mejora continua

En la SEN y 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 lo anterior determinamos si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.