

# ESCUELA NORMAL DE EDUCACION PREESCOLAR



## MANUAL DE CALIDAD

Norma internacional ISO 9001:2008

Boulevard Nazario S. Ortiz Garza y Eugenio Aguirre Benavides s/n.

C.P. 25280, Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

Página web [www.enep.edu.mx](http://www.enep.edu.mx)

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Representante de dirección	Dirección	Dirección
Fecha	Junio 2013	Junio 2013	Junio 2013
Firma			
Nombre			



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 2 de 56	Copia No. 00

## PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Escuela Normal de Educación Preescolar, a más de 38 años de su creación, replantea sus horizontes con la finalidad de acrecentar sus fortalezas institucionales y, mediante la autoevaluación permanente y el trabajo colaborativo, detectar y priorizar sus problemáticas para actualizar su Proyecto Institucional.

Con la finalidad de avanzar en el camino hacia la mejora de la calidad educativa, la capacidad y la competitividad académicas de la ENEP, se han emprendido acciones como:

- El establecimiento de estrategias y acciones para coadyuvar al fortalecimiento de la aplicación de los programas de estudio, centrados en el dominio de los aprendizajes por el estudiantado, a través de la sistematización inicial del programa de tutorías y asesorías académicas.
- La actualización permanente del personal y alumnado para contribuir a un mejor desempeño de sus funciones que permita hacer frente a los retos que se presentan en el trayecto formativo.
- El desarrollo de acciones para contribuir al fortalecimiento de la planta académica, como la evaluación de su desempeño, el dominio de contenido de las asignaturas a su cargo y el uso de herramientas tecnológicas como apoyo a la tarea docente.
- La organización y el funcionamiento de los grupos colegiados.
- La realización de intercambios académicos con escuelas normales, en los que se rescata información significativa acerca de las experiencias en la conformación de CA, de Investigación, de los avances en programas: emergente, de tutorías, de evaluación, titulación, entre otros.
- **La integración y reconocimiento ante PROMEP, de un cuerpo académico en formación con dos Líneas Generales de Aplicación y Generación del Conocimiento.**
- La participación de la comunidad de la ENEP en la autoevaluación institucional como fase inicial para la acreditación del Programa Educativo de la Licenciatura en Educación Preescolar.
- **La Acreditación del Programa Educativo en Nivel 1 por parte de CIEES.**
- La Certificación de procesos Administrativos y de Control Escolar bajo la Norma ISO 9001:2008.

La Escuela Normal de Educación Preescolar se encuentra en el momento propicio para apuntalar acciones orientadas a mejores logros académicos, hacia la consolidación de la planta docente y el fortalecimiento como institución de educación superior que busca la formación de calidad de sus estudiantes y futuros educadores.



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 3 de 56	Copia No. 00

Egresados normalistas que deberán responder con su preparación, a una serie de exigencias sociales que plantea la globalización, entre las que destacan: el dominio de competencias para la vida, la generación de conocimientos y la autonomía en la toma de decisiones.

Por lo anterior, incorporar el Sistema de Gestión de Calidad constituye una alternativa para elevar los estándares de calidad de los procesos académicos que se llevan a cabo en nuestra institución, de tal manera que impacten en el logro de su misión y visión.

El Manual de la Calidad que se presenta a continuación, describe con claridad los elementos que integran la implementación de la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de que la comunidad de aprendizaje sea copartícipe de un nuevo reto, que se traduce en: la certificación de los procesos académicos y administrativos de la ENEP.

**Mtra. Imelda Chavarría Valdés.**

**Directora de la Escuela Normal de Educación Preescolar.**



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 4 de 56	Copia No. 00

## CONTENIDO

Apartado	Tema	Página
0	<b>Introducción</b>	7
0.1	<b>Filosofía Organizacional</b> 0.1.1 Visión 0.1.2 Misión 0.1.3 Valores	8
1	<b>Objeto y campo de aplicación</b> 1.1 Objetivo del Manual de Calidad 1.2 Generalidades 1.2.1 Organigrama 1.3 Aplicación 1.3.1 Alcance del SGC 1.3.2 Exclusiones	10
2	<b>Referencias normativas</b>	17
3	<b>Términos y definiciones</b>	18
4	<b>Sistema de gestión de la calidad</b> 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de calidad 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros	19
5	<b>Responsabilidad de la dirección</b> 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad	26



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 5 de 56	Copia No. 00

	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión	
6	<b>Gestión de los recursos</b> 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	32
7	<b>Realización del producto</b> 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultado del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	37



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 6 de 56	Copia No. 00

	<p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>7.3.6 Validación diseño y desarrollo</p> <p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>7.4 Compras</p> <p>7.4.1 Proceso de compras</p> <p>7.4.2 Información de las compras</p> <p>7.4.3 Verificación de los producto comprados</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p> <p>7.5.4 Propiedad del cliente</p> <p>7.5.5 Preservación del producto</p> <p>7.6 control de los equipos de seguimiento y de medición</p>	
8	<p><b>Medición, análisis y mejora</b></p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>8.2 Seguimiento y medición</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>8.2.2 Auditoría interna</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p> <p>8.3 Control de producto no conforme</p> <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>8.5 Mejora</p> <p>8.5.1 Mejora continua</p> <p>8.5.2 Acciones correctivas</p> <p>8.5.3 Acciones preventivas</p>	46
	Anexos	52



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 7 de 56	Copia No. 00

## 0. Introducción

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Normal de Educación Preescolar pone de manifiesto el compromiso social con la educación que como institución formadora de docentes tenemos con la sociedad Coahuilense y Mexicana.

La aplicación eficaz del Sistema es el resultado de la convicción del personal directivo, docente y administrativo para proporcionar un servicio académico que satisfaga las expectativas y requerimientos de nuestros alumnos, alineados con la reglamentación aplicable.

La Escuela Normal de Educación Preescolar (ENEP) documenta en el presente manual, su Sistema de Gestión de la Calidad. En este documento quedan establecidos los lineamientos internos que controlan la prestación del servicio educativo, al mismo tiempo que da evidencia de que cumplimos cabalmente con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La Misión, la Visión y los Valores de la ENEP, que dan fe de nuestra filosofía institucional, quedan declarados y definidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI); los procesos en que participa la normal se verán consolidados y reflejados a corto plazo por una comunidad de aprendizaje más participativa, y en el egreso de docentes con una formación acorde a las necesidades y características de la educación infantil mexicana.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 8 de 56	Copia No. 00

## 0.1. Filosofía Organizacional

### 0.1.1 Visión

Ser una escuela normal reconocida como institución de educación superior de calidad por su capacidad académica, conformada por una comunidad profesional de aprendizaje competente en la investigación y la docencia, dedicada a la formación de licenciados en Educación Preescolar, mediante el cumplimiento puntual de Planes y Programas, capaces de atender a la formación de nuevas generaciones de mexicanos, de asumir los retos de una sociedad globalizada y en constante transformación, de responder a una política de evaluación permanente y de reconstruir los procesos de aprendizaje fundamentales para consolidar una práctica educativa de calidad, como cultura de mejora continua.

ENEP-D-D-01

### 0.1.2 Misión

Formar docentes de Educación Preescolar, a través de planes y programas de estudio vigentes y del respeto irrestricto a los valores universales del hombre, cualificados para responder a las demandas sociales y a las necesidades de desarrollo de aprendizaje de la población infantil, con la calidad educativa, la equidad social y la excelencia humana que requiere el mundo globalizado y en constante transformación, de hoy.

ENEP-D-D-02





## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 9 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

### 0.1.3 Valores

1. Solidaridad
2. Responsabilidad
3. Respeto
4. Honestidad
5. Amor
6. Justicia
7. Equidad

ENEP-D-D-03



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 10 de 56	Copia No. 00

## 1. Objeto y campo de aplicación

Para la Institución es un compromiso basar su Sistema de Gestión de la Calidad asumiendo que nuestro único cliente es el alumno, desde su inscripción, durante su permanencia, entrega de su certificado de terminación de estudios hasta el seguimiento de egresados. Para poder cumplir las expectativas de los alumnos tomamos en cuenta la calidad del modelo educativo que ofrecemos, se trabaja en forma coordinada y permanente en el mejoramiento de acciones y elementos del Proceso Académico.

El presente manual de la calidad tiene el propósito fundamental de definir el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Normal de Educación Preescolar dando cumplimiento a los lineamientos en la Norma Internacional ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos” para proporcionar el servicio educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros estudiantes y con los objetivos de la calidad.

Todos los requisitos de esta norma internacional son aplicables a nuestra Institución. Dos requisitos no se pueden aplicar debido a la naturaleza de nuestra institución y el servicio que ofrecemos, consideramos como exclusión el punto 7.3 y 7.5.5, los cuales son detallados en el apartado de exclusiones. Estas exclusiones no afectan nuestra capacidad ni responsabilidad para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables.

### 1.1 Objetivo del Manual de Calidad

El presente Manual se elaboró para dar a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad de la ENEP, sus objetivos son los siguientes:

- Establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Normal de Educación Preescolar, con base en la Norma Internacional ISO 9001:2008, para proporcionar el Servicio



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 11 de 56	Copia No. 00

Educativo en cumplimiento con los requisitos de nuestros alumnos y con los objetivos de la calidad establecidos por nuestra Institución.

- Proporcionar los procedimientos establecidos, documentados y definidos para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Normal de Educación Preescolar, los cuales están referenciados en la tabla 1 del presente manual.

## 1.2 Generalidades

Si bien es cierto que la Educación Preescolar es atendida en el Estado de Coahuila de Zaragoza desde principios del Siglo XX, la formación inicial del personal especializado requerido se hacía de manera complementaria en escuelas normales, que por principio preparaban profesores para la escuela primaria, y además, en forma opcional, ofertaban algunos cursos para que los egresados quedasen en posibilidad de ejercer su profesión en los jardines de niños.

En 1973, la Escuela Normal de Educación Preescolar del Estado de Coahuila de Zaragoza inicia sus labores con el propósito explícito de atender la formación inicial de educadoras, desde entonces ha pasado por diversos planes, programas y modalidades de estudio.

Una característica fundamental de la Institución que debe resaltarse es que en los ejercicios de planeación educativa realizados, siempre se ha tenido presente la necesidad de mantener un equilibrio entre oferta y demanda.

Las modalidades de atención implementadas, de 1973 a 1987, permitieron la formación de profesores de Educación Preescolar, período de tiempo en el que egresaron ocho generaciones: en las primeras cuatro, la admisión de egresados de secundaria a la ENEP era cada dos años, con lo que se evitaba el egreso masivo; en esa primera etapa se titularon 666 educadoras.



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 12 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

El incremento percibido en el egreso de los años 1973 a 1987 es consecuencia de una política implementada entre el Gobierno Federal y el Gobierno Estatal que preveía la necesidad de atender en mayor porcentaje a niños en edad preescolar, en virtud de que no se atendía con obligatoriedad a este nivel educativo.

A partir de 1984 se ofrecieron estudios de Licenciatura en Educación Preescolar, formándose hasta la fecha con dicho Grado Académico, un total de 846 profesionistas. La ENEP ofertó también en ese mismo año, el Bachillerato Pedagógico desde 1989 hasta 1997, el Bachillerato General, medida que favoreció para conservar el número de aspirantes a Educación Preescolar y que, en su momento, permitió mantener un equilibrio en la oferta y la demanda educativa.

Coahuila tiene como característica que la ocupación de la mujer como fuerza laboral se vaya incrementado de manera favorable, es por ello que la ENEP, en 1988, después de realizar el diagnóstico previo y de justificar la necesidad existente, diseñó y estableció la Licenciatura en Educación Inicial, con el propósito de formar al personal especializado que demandan los servicios educativos de los Centros de Educación Inicial, las estancias infantiles, guarderías y otras modalidades que ofrece el sector público y privado; hasta el momento, han egresado catorce generaciones en dicha licenciatura, con un total de 263 profesionistas para este servicio educativo. Actualmente, por falta de valorización laboral dicha licenciatura ya no se oferta más, por lo que la última generación de la misma egresó en el ciclo escolar 2009-2010.

Entre los ciclos escolares 1999 – 2001 se ofertó, por única ocasión, la Maestría en Educación Preescolar, con el propósito de fortalecer la preparación académica de algunos miembros del personal de la institución que no contaban con este nivel de estudios, además de atender a educadoras en servicio de los jardines anexos y de otras instituciones; esta primera generación tuvo 15 egresados.



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 13 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

La Escuela Normal de Educación Preescolar nace el 10 de septiembre de 1973, en un edificio que alguna vez fue una casona antigua; la escuela tenía en su haber sólo diez maestros, una secretaria y una empleada de servicios de apoyo; también contaba con un grupo de 45 alumnos, quienes iniciaron este espacio formativo que ahora comparten 105 trabajadores de la educación y cerca de 760 estudiantes.

Las experiencias de planeación que se han vivido en la ENEP tienen su origen en el surgimiento mismo de la Institución, su práctica, por cotidiana, pareciera diluirse, sin embargo debemos destacar que en su proceso de consolidación ha estado presente la elaboración de planes de desarrollo y programas de trabajo que, en su momento, han dado respuesta, por un lado, a las demandas de la política educativa federal y estatal y, por el otro, las necesidades sociales y los requerimientos de quienes aspiran formarse para la docencia y ejercer en los niveles de la educación inicial y la educación preescolar.

A partir del Ciclo Escolar 1988 – 1989, se establece como modalidad de planeación la elaboración de un Plan de Desarrollo Institucional, a través del cual se hace posible darle claridad a los procesos que impactan a la docencia, a la investigación y a la extensión y difusión cultural que se viven en la Institución, teniendo como eje rector la formación de educadores que habrán de incorporarse laboralmente a los servicios educativos de los niveles de inicial y preescolar; la operación ha sido a través de proyectos departamentales, que surgidos de los colegiados docentes consolidan el quehacer institucional y permiten enfocar la atención, de manera prioritaria, a las problemáticas vinculadas y a la búsqueda de soluciones y alternativas de mejora en los procesos.

Una acción fundamental que ha consolidado el trabajo de la Institución, es el haber establecido en la carga académica de los profesores normalistas, a partir de este ciclo escolar, una hora semanal de colegiado, por lo que los procesos



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 14 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

de planeación se han fortalecido y se realizan de manera participativa, en forma cotidiana y permanente. Desde el Ciclo Escolar 1997 – 1998, estas tareas se impulsan con el establecimiento del Comité de Planeación Institucional, órgano consultivo, deliberativo y propositivo que regula, con su participación, la vida institucional de la ENEP.

A partir del segundo semestre del Ciclo Escolar 2001 – 2002 se hizo posible ubicar a los profesores, con dos horas clase por semana para colegiados, medida que indudablemente impacta de manera positiva en el trabajo de los cuerpos colegiados, para sistematizar el análisis de su práctica profesional y la orientación de su quehacer hacia la formación inicial de educadores, con una visión de mayor compromiso social y de acuerdo a los perfiles que demandan los nuevos planes y programas implementados. Sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos que se realizan, dos horas semanales de colegiado no son suficientes, por lo que, a partir del ciclo escolar 2005-2006, los docentes disponen de tres horas por semana en la construcción colegiada de estrategias que coadyuvan a lograr la misión de la ENEP y, sobre todo, a lograr que los estudiantes adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas del perfil de egreso.

En la actualidad, aunado a lo anterior, se han buscado mecanismos que faciliten la dedicación del personal académico a tareas diversificadas de docencia, de tutoría, de investigación y de gestión académica fundamentalmente, para el análisis y la reflexión en torno a la formación inicial de docentes, mediante estrategias idóneas que faciliten la realización de los proyectos específicos pero, fundamentalmente, que posibiliten el fortalecimiento de la preparación profesional de los formadores de docentes.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 15 de 56	Copia No. 00

### 1.2.1 Organigrama

En el presente manual se muestra el organigrama de la ENEP, el cual esta relacionado directamente con el de la DENAD, así como las distintas áreas que conforman a la normal y las cuales permiten atender a las alumnas en su proceso formativo.

### 1.3 Aplicación

La Escuela Normal de Educación Preescolar, asume como cliente al estudiante durante su estancia en la institución y hasta cinco años de seguimiento como egresado. Para cumplir con las expectativas de los estudiantes la Escuela Normal considera su Interacción de Procesos (ANEXO 1), y en busca de este objetivo, se trabaja de forma coordinada y permanente en la mejora de acciones y elementos del proceso educativo, de las áreas académicas y administrativas.

#### 1.3.1 Alcance del SGC

**“El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la ENEP, aplica al Proceso de Enseñanza-Aprendizaje desde la inscripción, reinscripción, planeación, ejecución y acreditación del Plan de Estudios hasta la titulación y seguimiento de egresados.”**

Los procesos complementarios al proceso principal de enseñanza aprendizaje como son: Coordinación de Planeación Institucional y SGC, Control Escolar



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 16 de 56	Copia No. 00

(Oficialía Mayor), Coordinación de Docencia y Desarrollo Profesional, Formación Continua, Colegiado/Docencia, Tutoría Académica, Titulación, Coordinación de Evaluación e Investigación Educativa, Cuerpos Académicos, Evaluación, Seguimiento de Egresados, Coordinación de Difusión y Extensión Educativa, Difusión, Grupos Representativos, Archivo Histórico, Vinculación, Recursos Financieros, Enlace Organizacional, Soporte Tecnológico y Administración de Sistemas y Software, ENEP/Digital, Becas, Desarrollo Humano y Servicio Médico, promueven la construcción del conocimiento para lograr un Aprendizaje Significativo. Lo cual se representa en la Interacción de Procesos (ANEXO 1).

### 1.3.2 Exclusiones

La Escuela Normal de Educación Preescolar basa su SGC en la norma ISO 9001:2008 de conformidad con los requisitos de la misma, de los cuales se han identificado como exclusiones las siguientes:

**7.3 Diseño y Desarrollo.** Este requisito queda excluido, ya que la Escuela Normal de Educación Preescolar no diseña los planes y programas de estudio, estos son establecidos y enviados por la Secretaria de Educación Pública.

**7.5.5. Preservación del producto.** Este requisito se excluye de forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio educativo, como lo es la documentación, es decir, lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales,





Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 17 de 56	Copia No. 00

boletas, kardex, constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genera durante la prestación del servicio se controla a través de la Dirección de Educación Normal y Actualización Docente (DENAD).

## 2. Referencias normativas

Para la elaboración del presente manual se utilizan como base las normas:

- ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-requisitos
- ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario
- ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental

## 3. Términos y definiciones

**Cliente:** Estudiante: Persona inscrita en la Escuela Normal de Educación Preescolar que recibe el servicio educativo

**Plan de Estudios:** Son las especificaciones necesarias para la realización del servicio educativo. Es el diseño de características, sustento teórico, perfil de egreso y la currícula, que se impartirán para obtener el título de licenciadas en Educación Preescolar.

**ProFEN:** Programa de Fortalecimiento de las Escuelas Normales.

**Servicio educativo:** La prestación de los servicios que la Escuela Normal de Educación Preescolar ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente como son: Formación profesional de licenciatura en el cumplimiento de planes y programas de estudio, (dirección, subdirección académica, y administrativa, coordinación de docencia y desarrollo profesional, coordinación de evaluación e investigación educativa, coordinación de difusión y extensión educativa,



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 18 de 56	Copia No. 00

colegiados, evaluación), Proceso enseñanza aprendizaje (Relación estudiante-docente en el aula), Atención al estudiante (Control Escolar, Recursos Financieros, Tutorías, Becas, Desarrollo Humano, Enlace Organizacional, ENEP/Digital, vinculación y grupos representativos), Servicios de apoyo (Planeación Institucional y SGC, difusión, cuerpos académicos, titulación, seguimiento de egresados, formación continua, archivo histórico, soporte tecnológico y administración de sistemas y software).

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**ENEP:** Escuela Normal de Educación Preescolar.

**AAP:** Áreas de Acercamiento a la Práctica.

**JOPD:** Jornadas de Observación y Práctica Docente.

**DENAD:** Dirección de Educación Normal y Actualización Docente.

**IES:** Instituciones de Educación Superior

**TIC's:** Tecnologías de la Información y la comunicación

## 4. Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1 Requisitos Generales

La Escuela Normal de Educación Preescolar establece, documenta, implementa y mantiene un SGC y mejora continuamente su eficiencia de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, por lo que se:

- a) Identifican los procesos necesarios para el SGC y su aplicación por medio del mapa de interacción de procesos (ANEXO 1).
- b) Determina la secuencia e interacción de los procesos con base a la naturaleza de la prestación del servicio educativo (ANEXO 1). En el enfoque de sistemas, la entrada al proceso inicial son los requisitos para



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 19 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

la inscripción y reinscripción del estudiante y como salida su satisfacción.

- c) Determina un plan de calidad (ANEXO 2) en el que se indican los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de sus procesos sean eficaces y eficientes.
- d) Asegura la forma en que se proveen los recursos (Ver punto 6.1 provisión de recursos) e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. La ENEP cuenta con un departamento de Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad (PISGC), el cual es responsable de hacer un análisis de las necesidades de la Institución y gestionar los recursos necesarios mediante el ProFEN. Esta información se encuentra disponible en las áreas de Dirección y PISGC.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, mediante auditorías internas, revisiones por la dirección, el plan de calidad y PISGC.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en la Planeación Estratégica de la ENEP constituida en el Plan de Desarrollo Institucional y el ProFEN y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos y la mejora continua de los procesos mediante el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (ENEP-P-PISGC-04), así como de los acuerdos tomados en las revisiones por la Dirección.

Las prácticas docentes se determinan a través de lo establecido en el Plan de Estudios de la Licenciatura en Educación Preescolar 1999 y en los programas de las asignaturas del área de Acercamiento a la Práctica Docente y a partir de agosto del 2012 se aplica en primer año el Plan de Estudios 2012, este proceso que se realiza con apoyo de escuelas de educación pública (Centros



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 20 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

de Educación Inicial, Jardines de Niños y Primarias) es controlado por medio de las asesorías, seguimientos, valoraciones y revisiones a las actividades del estudiante por parte de los docentes asignados para su asesoría en las actividades generales que se realizan en el proceso de las jornadas de observación y práctica docente de las alumnas.

La Escuela Normal de Educación Preescolar tiene como una fortaleza el área de ENEP/Digital la cual diseña la plataforma educativa de “Escuela en Red”. En la que se crean espacios virtuales que pretenden incorporar tecnología a los procesos de enseñanza y de aprendizaje, desarrollando una plataforma en la que el profesor puede concentrarse en su labor docente contando con un espacio sólido de propuestas didácticas innovadoras. Además enlaza cada área de la escuela permitiendo que la información fluya de forma adecuada entre directivos, personal y alumnos.

La alta dirección tiene acceso a toda la información de la escuela en tiempo real, las acciones que se realizan a través de la plataforma y obtener la información necesaria, solamente se necesita contar con acceso a Internet. Para fortalecer la comunicación y al mismo tiempo atender problemáticas que se presenten para lo cual se cuenta con un buzón para sugerencias anónimas al director en Escuela en Red, las cuales son atendidas de manera directa por la dirección, siguiendo el Procedimiento de Atención a quejas y sugerencias ENEP-P-D-03.

La información de esta plataforma se maneja mediante niveles de permisos, hay para directivos, profesores, coordinadores de área, alumnos y padres de familia. El responsable del área, hace un resguardo de la información concentrada en Escuela en Red, esto con el fin de salvaguardar la información ahí almacenada.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad está a disposición en esta plataforma.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 21 de 56	Copia No. 00

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC de la Escuela Normal de Educación Preescolar cuenta con:

- a) Política de calidad identificada con el código ENEP-D-PISGC-01 (ver 5.3 política de calidad) y objetivos de la calidad identificados con el código ENEP-D-PISGC-02 (ver 5.4.1 Objetivos de la calidad).
- b) Manual de la calidad identificado con el código ENEP-MC-PISGC-01 y descrito en el apartado 4.2.2 de este manual.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008 (tabla 1 listado de procedimientos documentados).
- d) Los documentos requeridos por la Escuela Normal de Educación Preescolar para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos. Estos documentos se encuentran identificados en la lista maestra de control de documentos ENEP-F-PISGC-03 de cada área.
- e) Los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008, y que están identificados en la lista maestra de control de registros ENEP-F-PISGC-04 de cada área.

### 4.2.2 Manual de la calidad

Se establece y mantiene un Manual de la Calidad con código ENEP-MC-PISGC-01 que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 1.2.1 Alcance) y la justificación de sus exclusiones (ver 1.2.2 Exclusiones).
- b) Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el SGC (tabla 1 listado de procedimientos documentados).



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 22 de 56	Copia No. 00

c) Diagrama de la interacción entre los procesos del SGC que se indica en 4.1 b) (ANEXO 1).

En total se cuenta con 54 procedimientos internos y 8 externos pertenecientes al área de Oficialía Mayor (control escolar).

**Tabla 1 Listado de Procedimientos Documentados**

	Código	Documento	Punto de la norma	Tipo de documento
<b>Procedimientos de Dirección</b>				
1	ENEP-P-D-01	Junta Comité de Planeación	5.4.2	DI
2	ENEP-P-D-02	Junta de Personal	5.5.3	DI
3	ENEP-P-D-03	Atención de Quejas y Sugerencias	7.2.3	DI
4	ENEP-P-D-04	Reunión de la alta dirección para seguimiento y organización de actividades	5.4.2	DI
5	ENEP-P-D-05	Plan de Desarrollo Institucional	6.1	DI
6	ENEP-P-D-06	Comité de Planeación	5.4.2	DI
<b>Procedimientos de Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>				
7	ENEP-P-PISGC-01	Control de documentos	4.2.3	DI
8	ENEP-P-PISGC-02	Control de Registros	4.2.4	DI
9	ENEP-P-PISGC-03	Control y Tratamiento de Producto y Servicio no Conforme	8.3	DI
10	ENEP-P-PISGC-04	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	8.5.2 y 8.5.3	DI
11	ENEP-P-PISGC-05	Procedimiento para Auditorías Internas	8.2.2	DI
12	ENEP-P-PISGC-07	Elaboración del Proyecto de Fortalecimiento de la Escuela Normal	6.1	DI
13	ENEP-P-PISGC-09	Valoración de los Proyectos Institucionales por Áreas (Ficha	7.1 y 7.5.2	DI



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 23 de 56	Copia No. 00

		técnica)		
14	ENEP-P-PISGC-10	Proyectos de Área	7.5.1	DI
<b>Procedimientos de Subdirección Académica</b>				
15	ENEP-P-ST-01	Planeación Docente	7.5.1	DI
16	ENEP-P-ST-02	Intercolegiado	7.5.1	DI
17	ENEP-P-ST-03	Asignación de Jardines de Niños para Jornadas de Observación y Practica Docente	7.5.1y 7.5.3	DI
18	ENEP-P-ST-04	Evaluación Docente	7.5.1	DI
19	ENEP-P-ST-05	Funciones del Docente	7.5.1	DI
<b>Procedimientos de Formación Continua</b>				
20	ENEP-P-FC-01	Capacitación y Actualización	6.2	DI
21	ENEP-P-FC-02	Culminación de estudios	6.2	DI
<b>Procedimientos de Recursos Financieros</b>				
22	ENEP-P-RF-01	Compras	7.4	DI
23	ENEP-P-RF-02	Pago de Nómina	6.1	DI
<b>Procedimientos de Coordinación de Difusión y Extensión Educativa</b>				
24	ENEP-P-CDEE-01	Realización de eventos institucionales	5.5.3	DI
25	ENEP-P-CDEE-02	Procedimiento para divulgación de la información	5.5.3	DI
<b>Procedimiento de Difusión</b>				
26	ENEP-P-DI-01	Monitoreo de eventos y actividades institucionales	5.5.3	DI



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 24 de 56	Copia No. 00

27	ENEP-P-DI-02	Publicaciones	5.5.3	DI
<b>Procedimientos de Control Escolar (Documentos Externos)</b>				
28	ENEP-P-CE-01	Control Escolar	7.2.1, 7.2.2, 7.2.3. 7.5.1, 7.5.3	DI
29	DENAD-P-SADMVA-01	Procedimiento de Admisión	7.2	DE
30	DENAD-P-SADMVA-02	Procedimiento de Inscripción	7.2	DE
31	DENAD-P-SADMVA-03	Procedimiento de Reinscripción	7.2	DE
32	DENAD-P-SADMVA-04	Procedimiento de Acreditación	7.5.2	DE
33	DENAD-P-SADMVA-05	Procedimiento de Regularización	7.5.2	DE
34	DENAD-P-SADMVA-06	Procedimiento de Certificación	7.5.2	DE
35	DENAD-P-SADMVA-07	Procedimiento de Titulación	7.5.2	DE
36	DENAD-P-SADMVA-08	Procedimiento de certificación parcial	7.5.2	DE
<b>Procedimiento de Evaluación</b>				
37	ENEP-P-E-01	Procedimiento de Evaluación	8.2.1 7.2.3	DI
<b>Procedimientos de Soporte tecnológico y administración de sistemas y software</b>				
38	ENEP-P-STASS-01	Soporte Tecnológico	6.3	DI
39	ENEP-P-STASS-02	Administración de software	6.3	DI
<b>Procedimiento de ENEP/Digital</b>				
40	ENEP-P-ED-	Creación de Sistemas de Cómputo	6.3	DI





## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 25 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

	01			
<b>Procedimiento de Seguimiento a egresados</b>				
41	ENEP-P-SE-01	Procedimiento de Seguimiento a Egresados	8.2.1 8.2.4	DI
<b>Procedimiento de Tutorías</b>				
42	ENEP-P-TA-01	Tutoría Académica	7.5.1	DI
<b>Procedimiento de Vinculación</b>				
43	ENEP-P-V-01	Vinculación	7.2.3 7.5.1	DI
<b>Procedimiento de Archivo Histórico</b>				
44	ENEP-P-AH-01	Archivo Histórico	7.5.5	DI
<b>Procedimiento de Becas</b>				
45	ENEP-P-B-01	Becas	6.1	DI
46	ENEP-P-B-02	Becas ProBAPISS	6.1	DI
<b>Procedimientos Colegiado/Docencia</b>				
47	ENEP-P-C-01	Sesiones de Colegiado	7.5.1	DI
48	ENEP-P-C-02	Organización de las Jornadas de Observación y Práctica	7.5.1	DI
49	ENEP-P-C-03	Evaluación de la Práctica de las Estudiantes	7.5.1	Di
<b>Procedimientos de Coordinación de Docencia y Desarrollo Profesional</b>				
50	ENEP-P-CDDP-01	Seguimiento e informe de Área	7.5.1 y 8.2.3	DI
<b>Procedimiento de Coordinación de Evaluación e Investigación Educativa</b>				
51	ENEP-P-CEIE-01	Evaluación e investigación educativa	8.1, 8.2.3 y 8.2.4	DI
<b>Procedimiento de Cuerpo Académico</b>				
52	ENEP-P-CA-01	Funcionamiento de Cuerpo Académico	8.2.3 Y 8.2.4	DI



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 26 de 56	Copia No. 00

Procedimiento de Desarrollo Humano				
53	ENEP-P-DH-01	Desarrollo humano	7.5.1	DI
Procedimientos de Enlace Organizacional				
54	ENEP-P-CEO-01	Enlace Organizacional con Alumnos	7.5.1	DI
55	ENEP-P-CEO-02	Enlace Organizacional con Docentes	7.5.1	DI
Procedimiento de Grupos representativos				
56	ENEP-P-GR-01	Grupos Representativos	7.5.1	DI
Procedimiento de Servicio médico				
57	ENEP-P-SM-01	Servicio Médico	7.5.1	DI
Procedimiento de Subdirección Administrativa				
58	ENEP-P-SA-01	Inventario recursos materiales	6.1. y 6.3	DI
59	ENEP-P-SA-02	Mantenimiento y apoyo	6.3	DI
60	ENEP-P-SA-04	Recursos Humanos	6.2	DI
Procedimiento de titulación				
61	ENEP-P-T-01	Titulación	7.5.1 7.5.2	DI
Procedimiento de titulación				
62	ENEP-CAE-B-01	Atención a Estudiantes	6.1	DI

### 4.2.3 Control de los documentos

El SGC dentro de la Escuela Normal de Educación Preescolar cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos (ENEP-P-PISGC-01). Con este procedimiento se da cumplimiento a los incisos del a) al g)



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 27 de 56	Copia No. 00

citados en la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008; así mismo cuenta con una lista maestra de control de documentos (ENEP-F-PSGC-03) de cada área.

La documentación se encuentra soportada y resguardada físicamente en carpetas y en electrónico en el área de PISGC, también hay una carpeta impresa y una en electrónico en la computadora de cada área, así como en un espacio de Escuela en red y en el servidor de la ENEP, a donde los docentes y el personal administrativo pueden tener acceso de manera rápida y sencilla.

#### 4.2.4 Control de los registros

El control de los registros se establece mediante el procedimiento ENEP-P-PISGC-02, así mismo se cuenta con una lista maestra de control de registros ENEP-F-PISGC-04 por área, en la que se indican los controles necesarios como la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

### 5. Responsabilidad de la dirección

#### 5.1 Compromiso de la dirección

La Dirección de la Escuela Normal de Educación Preescolar proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia con las siguientes acciones:

- a) Comunicando al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, para lo cual se difunde la política de calidad ENEP-D-PISGC-01.
- b) Emite una política de calidad ENEP-D-PISGC-01, misma que asegura sea establecida y entendida por todo el personal.
- c) Se asegura que se establecen los objetivos de la calidad ENEP-D-PISGC-02 (5.4.1 Objetivos de calidad) los cuales son revisados por el comité de calidad integrado por la Dirección, Planeación Institucional, Subdirecciones Académica y Administrativa y Control Escolar.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 28 de 56	Copia No. 00

- d) Participa en el Comité de Calidad, (5.6 revisión por la dirección) el cual lleva a cabo revisiones del SGC de acuerdo al punto 5.6 de este manual.
- e) Gestiona y asigna los recursos financieros y materiales, a través de la autorización del Programa de Fortalecimiento de las Escuelas Normales ENEP-D-PISGC-05, que forma parte del Plan de Desarrollo Institucional ENEP-D-PISGC-04, así como con recursos propios de la ENEP necesarios para el desarrollo y mantenimiento de los diferentes procesos interrelacionados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.2 Enfoque al Estudiante

La Dirección de la Escuela Normal de Educación Preescolar se asegura de que los requisitos del estudiante se determinen en los planes y programas de estudio y se realiza un acuerdo entre los estudiantes y la ENEP, que queda estipulado en el registro ENEP-F-CE-23 “Contrato de Inscripción” para asegurar el cumplimiento de estos requisitos, con el propósito de aumentar su satisfacción. También se realiza mediante la operación del procedimiento para atención de quejas y sugerencias ENEP-P-D-03.

## 5.3 Política de calidad

La Escuela Normal de Educación Preescolar define su política de la calidad como:

**Ser una escuela normal de calidad, dedicada a la formación de licenciados en educación preescolar, mediante el cumplimiento puntual de planes y programas de estudio vigentes para responder a las demandas sociales, comprometiéndonos con la educación, la equidad social y la excelencia humana, a través de una cultura de mejora continua.**

ENEP-D-PISGC-01

Esta política se difunde al personal a través de fondos de escritorio en cada uno de los diferentes equipos de cómputo de la institución, en rótulos



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 29 de 56	Copia No. 00

colocados en todas las áreas de la institución así como en los salones, en el planeador ENEP-F-D-15 y a través de Escuela en Red y es revisada para su continua adecuación en la revisión por la Dirección (ver punto 5.6 revisión por la dirección).

Se revisa que se haya comunicado y entendido mediante la contestación de una evaluación escrita ENEP-F-PISGC-22 la cual es aplicada después de su emisión.

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la calidad

La Escuela Normal de Educación Preescolar define un objetivo general de la calidad y cuatro objetivos particulares plasmados en el documento Objetivos de Calidad ENEP-D-PISGC-02 (ANEXO 3).

#### Objetivo General

Mejorar la calidad del programa académico y los servicios educativos que ofrece la escuela normal a través de la planeación estratégica y evaluación sistemática- continua para el logro de las metas compromiso planeadas al 2018, que permita la mejora de la capacidad, competitividad académica y la gestión institucional, así como la certificación de procesos internos, para el fortalecimiento de la formación docente y del Perfil de Egreso de los estudiantes de la ENEP.

ENEP-D-PISGC-02

#### Objetivos Particulares

##### 1 Fortalecimiento de la Capacidad Académica

Fortalecer la planta docente mediante la innovación pedagógica, implementación de programas, procesos y proyectos, que permitan su profesionalización e impacten en la conformación del perfil de egreso de los alumnos.

##### 2 Atención a estudiantes



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 30 de 56	Copia No. 00

Fortalecer el perfil de egreso del alumnado mediante un programa de tutorías, asesorías académicas, de seguimiento de egresados y la realización de intercambios académicos en atención a las necesidades de formación del estudiante normalista.

### **3 Incremento de la Competitividad Académica**

Incrementar la competitividad académica de la Escuela Normal al certificar los procesos institucionales de la ENEP, aplicación y seguimiento de Planes y Programas, a la certificación de docentes y alumnos en el idioma inglés y fortalecer el programa Educativo acreditado; de tal forma que impacte en el desempeño de egresados.

### **4 Gestión organizacional**

Mejorar la capacidad y competitividad académica de la ENEP, mediante el uso eficiente de las Tics, espacios equipados y adecuados, hacia la mejora continua de la rendición de cuentas.

#### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.**

La planificación del SGC se realiza por medio del Plan de Desarrollo Institucional ENEP-D-D-07, de la coordinación de SGC y del Comité de Planeación con la finalidad de que se establezca, documente, implemente, mantenga y se mejore continuamente.

La Dirección se asegura de que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 de la norma ISO 9001:2008, así como los objetivos de la calidad descritos en 5.4.1 de este manual.
- b) Se mantiene la integridad del SGC por medio del almacenamiento y resguardo de la documentación en carpetas en archiveros, de forma electrónica y de lo especificado en los procedimientos de control de



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 31 de 56	Copia No. 00

documentos ENEP-P-PISGC-01 y control de registros ENEP-P-PISGC-02. Cualquier cambio que afecte la operación del SGC es revisado y autorizado por la Dirección y los coordinadores de área.

La documentación del SGC se encuentra en la plataforma de Escuela en Red y se hace el soporte correspondiente cada vez que se haga un cambio general de versión. De igual manera se mantiene la integridad del sistema a través de la implementación de las auditorías internas.

## 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

En el apartado 1.1 Generalidades, se muestra el organigrama de la Escuela Normal de Educación Preescolar, mediante el cual se establecen las principales relaciones de autoridad y las responsabilidades son definidas mediante el Manual General de Funciones de las Escuelas Normales del Estado de Coahuila con código DENAD-D-DIR-02 (documento externo), donde se especifican las relaciones de autoridad específicas para cada coordinación y área. Se cuenta con una matriz de responsabilidades ante el SGC (ANEXO 4).

### 5.5.2 Representante de la dirección

Mediante oficio ENEP-F-D-01 se da el nombramiento de Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo así que con independencia de su función principal, cumple con las funciones y responsabilidades indicadas en la norma ISO 9001:2008 en su punto 5.5.2. el representante de la Dirección:

- a) Asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 32 de 56	Copia No. 00

c) Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación interna

Los medios internos de comunicación que se utilizan son de manera impresa como los oficios, el memorándum, el mensajero ENEP, la Revista ENEP y de manera electrónica en la plataforma de Escuela en Red y página Web de la institución.

Las Juntas de Comité de Planeación, de personal, reuniones de intercolegiado, colegiados, reuniones con hojas de control de grupos, las cuales permiten una comunicación directa con la comunidad educativa de la ENEP.

## 5.6 Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

La dirección realiza revisiones al SGC con lo cual se asegura de su conveniencia, adecuación y eficacia. Se mantienen registros de las revisiones por la dirección con el formato ENEP-F-D-16.

### 5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Resultados de Auditorías,
- b) Retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas,
- f) Los cambios que pudieran afectar al SGC, y
- g) Recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 Resultados de la revisión





Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 33 de 56	Copia No. 00

Los resultados de la revisión de la Dirección quedan asentados en el formato minuta de revisión por la dirección ENEP-F-D-16, en el cual se incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

## 6. Gestión de los recursos

### 6.1 Provisión de recursos

La Dirección de la Escuela Normal de Educación Preescolar con base a su Programa de Fortalecimiento de las Escuelas Normales ENEP-D-PISGC-05 y los recursos propios considerando los resultados de las revisiones por la dirección (apartado 5.6 de este manual), determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y
- b) Aumentar la satisfacción del estudiante mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La ENEP, a través de la Subdirección Administrativa y del área de Enlace Organizacional, planea y distribuye los horarios de las asignaturas y de los docentes y a través de la Subdirección Académica planea y gestiona los materiales didácticos requeridos para la impartición de las asignaturas, así como lo recursos necesarios en cada área a través del formato requerimiento de compra ENEP-F-RF-01.

### 6.2 Recursos Humanos



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 34 de 56	Copia No. 00

### 6.2.1 Generalidades

Todo el personal que labora en la Escuela Normal de Educación Preescolar desarrolla actividades que de manera directa o indirecta impactan en la calidad del servicio educativo, por lo que su competencia se mide con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Escuela Normal de Educación Preescolar:

- a) Determina la competencia necesaria del personal de la ENEP de acuerdo a su perfil profesional, para su ubicación en la cátedra de las diferentes asignaturas del plan de estudios, así como en las áreas que conforman la normal.
- b) La capacitación de los trabajadores se considera en el Plan de Desarrollo Institucional ENEP-D-D-07, y se da seguimiento a través de los proyectos de área ENEP-F-PISGC-17 y del departamento Formación Continua en lo relacionado a la asistencia a Congresos, foros, etc.; y del departamento de Vinculación en los aspectos relacionados a vinculaciones académicas con otras IES y normales; la capacitación y actualización se realiza a todo el personal dependiendo de las necesidades de las áreas. Existen actualizaciones internas y externas llevándose un registro en el formato actualizaciones ENEP-F-D-22, también se les pide a los docentes que llenen el formato ENEP-F-PISGC-23 donde se mencionan los cursos, congresos, vinculaciones, etc.; en las que pueden participar durante el ciclo escolar, para conocer sus necesidades de superación profesional.
- c) La eficacia de la capacitación proporcionada a través de la normal es evaluada con el instrumento Concentrado de la Información recaba de los participantes en los eventos ENEP-F-FC-03, al interior de los colegiados los docentes transmiten las experiencias y conocimientos



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 35 de 56	Copia No. 00

adquiridos, ya que como Institución Educativa, estamos convencidos que el brindar capacitación a nuestro recurso humano y transmitir los conocimientos, es una manera de asegurar que los trabajadores tengan la competencia necesaria para realizar sus actividades.

- d) Se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, a través de Talleres de Sensibilización, juntas de personal ENEP-P-D-02 y del comité de planeación ENEP-P-D-01.
- e) Se mantienen expedientes del personal sobre su educación, formación, habilidades y experiencia, y se tiene control mediante el formato de Datos Personales ENEP-F-D-26 y copia de la documentación personal que permita constatar su preparación profesional.

### 6.3 Infraestructura

Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura de la ENEP para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. El mantenimiento de las instalaciones, jardines, canchas y espacios en general se realiza por parte de la Subdirección Administrativa y el área de mantenimiento e intendencia, y mediante el formato ENEP-F-MA-01 Revisión, mantenimiento y equipamiento, se revisan las acciones realizadas.

La infraestructura incluye:

- a) El edificio B cuenta con: 22 espacios de apoyo a la docencia y oficinas administrativas, 2 aulas de cómputo para alumnos y una para docentes, 5 baños para mujeres, 3 baños para hombres, 19 aulas didácticas, un aula de Actualizaciones y 2 cubículos de prefectura.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 36 de 56	Copia No. 00

Un anexo que es el área multifuncional que incluye un baño para mujeres y uno para hombres, un patio techado para eventos y un espacio para la Cápsula del Tiempo.

El edificio E cuenta con 4 aulas, un área de prefectura y un baño para mujeres y uno para hombres.

Los espacios compartidos en el Centro Normalista son: un estacionamiento, canchas de usos múltiples, un audiovisual, una cafetería.

En el edificio C se cuenta con una biblioteca, un centro de cómputo y una aula de actualización.

La distribución de esta infraestructura se observa en el Croquis ENEP-D-SA-01 de la Escuela Normal de Educación Preescolar ubicado en diferentes áreas.

- b) Se cuenta con Redes inalámbricas en todos los edificios de trabajo, un servidor propio en el cual se resguarda la información que se genera a través de la plataforma ENEP DIGITAL. Así como con la red institucional **Siglo XXI** que nos provee el acceso a internet, además con **Internet Dedicado de 2 MB** simétrico (E1) exclusivo de la institución, **Infinitum de Telmex** de 2MB, que dan un total de 3 redes. También existe documentación que sostiene y evidencia el servicio proporcionado por la Escuela, como lo son los cuadernillos de planeación, las antologías, el material de enseñanza y el acervo bibliográfico y video gráfico, entre otros.
- c) Una página web y Escuela en red. De transporte se cuenta con una camioneta van, donada por trámite de la sociedad de alumnos ante el Gobierno del Estado.

#### 6.4. Ambiente de trabajo





Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 37 de 56	Copia No. 00

Con la finalidad de determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, la coordinación de PISGC aplica una encuesta para determinar el clima laboral para personal de la ENEP ENEP-F-PISGC-08 y alumnos ENEP-F-PISGS-14, y conforme a sus resultados determina las acciones para gestionar un buen ambiente laboral, basándose en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas ENEP-P-PISGC-04.

De igual manera la dirección, determina y gestiona los materiales que el docente requiere para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje. En la ENEP todas las aulas cuentan con:

- Aire Acondicionado
- Iluminación natural y artificial
- Mesas individuales o dúplex
- Sillas para cada uno de los estudiantes
- Escritorio y silla para docente
- Computadora, cañón, pizarrón interactivo y pizarrón blanco
- Buena ventilación
- Cortinas (algunas)
- Televisión de 27" con soporte de techo
- Internet

Además se cuenta con:

- 114 computadoras para el uso exclusivo del alumnado.
- El área médica está dotada de equipo y mobiliario necesario: silla de ruedas, camilla, báscula, etc.
- El audiovisual dispone del siguiente equipo y mobiliario: pantalla retráctil, cabina de sonido y proyección (cañón), 132 butacas, ventilación e iluminación natural y artificial, cortinas
- Las áreas administrativas cuentan con, aires acondicionados, computadoras, impresoras, internet, escritorios, mesas, sillas,



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 38 de 56	Copia No. 00

teléfono para comunicación interna y conmutador, algunas con pizarrón interactivo, cañón y pantalla según las necesidades

- 17 computadoras para uso de docentes.

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.

### 7.1 Planificación de la realización del servicio educativo.

La Escuela Normal de Educación Preescolar define como su proceso principal al proceso de enseñanza y el producto de éste el servicio educativo, el cual es otorgado a los estudiantes a través de dicho proceso, siendo este coherente con los requisitos de los procesos del SGC.

Para ello, la ENEP tiene planificados y definidos los objetivos de calidad así como los procesos necesarios para la prestación del servicio educativo y se encuentran definidos e identificados en su interacción de procesos descritos en el anexo 1 de este manual. En esta interacción se resalta la relación que guardan cada uno de los subprocesos al proceso principal. La entrada al proceso de enseñanza queda definido por la inscripción y la reinscripción, después se lleva la aplicación de programas de estudio que a su vez interactúan con las instituciones de educación básica por medio del acercamiento a la práctica escolar e intensiva, para continuar con el proceso de titulación y seguimiento de egresados.

La planificación se realiza a través del Plan de Desarrollo Institucional ENEP-D-D-07, del ProFEN ENEP-D-PISGC-05, y el Calendario Institucional ENEP-F-D-11.

El Plan de Calidad (ANEXO 2) hace referencia a las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección y los criterios para la aceptación del mismo. También contiene la referencia a los registros que proporcionan



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 39 de 56	Copia No. 00

evidencia de que el proceso de realización del servicio cumple con los requisitos.

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Se determinan:

- a) Los requisitos del cliente y están especificados en el formato Contrato de Inscripción ENEP-F-CE-23, y los requisitos necesarios para que el estudiante se inscriba o reinscriba, se encuentran en el formato DENAD-F-SADMVA-10, y DENAD-F-SADMVA-12, respectivamente así como aquellos referentes al proceso de certificación en el formato DENAD-F-SADMVA-13. Estos documentos incluyen todos los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Los requisitos no establecidos por el estudiante pero necesarios para el servicio educativo, se refieren en la Normatividad Interna de la institución ENEP-D-D-05.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables, entre ellos están los reglamentos establecidos por la DENAD y las normas de control escolar.
- d) Existen diferentes formatos de Control Escolar que la alumna llena al momento de su inscripción o reinscripción los cuales permiten fortalecer la prestación del servicio en forma rápida y oportuna.

### 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

En la ENEP el área de control escolar se asegura que:

- a) Se cumplen los requisitos que se encuentran definidos en esta área a través del contrato que se establece con el estudiante al inscribirse.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 40 de 56	Copia No. 00

- b) Estén resueltas las diferencias existentes desde el momento que firma su contrato y a su vez la dirección se compromete a cumplir con lo establecido.
- c) Se cumpla con los requisitos establecidos. La dirección se compromete a cumplir con lo establecido.

El departamento de control escolar mantiene los registros actualizados que comprueban que se hizo la revisión indicada en el inciso b) de este punto y los registros de los criterios de evaluación son resguardados por la subdirección académica. El área administrativa realiza los horarios de los docentes ENEP-F-CEO-01 y se revisan los requisitos relacionados con el servicio educativo a través del formato de horarios de grupo ENEP-F-CEO-03 antes de que la estudiante inicie sus clases.

Al inicio de cada curso el docente revisa con los estudiantes el contenido del programa de estudios y acuerda la forma de evaluación establecida por los docentes en colegiado y es presentada en el encuadre ENEP-F-ST-19, esto se realiza con la planeación docente ENEP-F-ST-06. Cuando ya está aprobada por la subdirección académica cada docente la carga en escuela en red para que las alumnas la puedan bajar e imprimir si es necesario, para poder tener un seguimiento de su proceso educativo.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La forma en que se mantiene comunicación con los estudiantes es por medio de escuela en red donde se puede consultar el proceso educativo así como información de las áreas complementarias como becas, tutorías, programas emergentes, consulta de normatividad, calificaciones, etc.; en las juntas o reuniones de directivos, por medio de reuniones de las hojas de control, con la dirección, a través de los mismos docentes y por medio de enlace organizacional, el cual es el responsable de informar de las actividades de la





Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 41 de 56	Copia No. 00

institución a los alumnos y personal de la institución, también se realiza por medio del mensajero ENEP, la revista ENEP, el periódico mural, y la página web de la escuela [www.enep.edu.mx](http://www.enep.edu.mx), en donde se proporciona información a los estudiantes, docentes y comunidad normalista en general, también se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias el cual se encuentra ubicado en la entrada a las oficinas y en la plataforma de escuela en red, y por último mediante la atención directa del personal de la normal para atender dudas sobre los procesos o el servicio que se ofrece.

La comunicación que se realiza es relativa a:

- a) Información sobre el servicio educativo
- b) Consultas o avisos de tipo administrativo y académico
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo quejas y sugerencias.

### 7.3 Diseño y desarrollo

Este punto es considerado una exclusión ya que la Escuela Normal no diseña ni desarrolla los planes y programas de estudio de la licenciatura. Los programas de las asignaturas, así como el plan y programa son establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de compras

La Escuela Normal de Educación Preescolar se asegura de contar con un catalogo de proveedores ENEP-F-RF-05, también de evaluar y seleccionar a los proveedores ENEP-F-RF-04 en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización; estos documentos contienen los criterios de selección y evaluación. Los registros sobre estas acciones se almacenan y controlan de acuerdo a ENEP-P-RF-01



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 42 de 56	Copia No. 00

Procedimiento de compras. Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la ley de adquisiciones y obra pública.

#### **7.4.2 Información de las compras.**

Los Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, en la ENEP se dan a través del área de recursos financieros, la cual para realizar el suministro de los materiales de la institución existe un requerimiento de compras ENEP-F-RF-01, que entregan los responsables de cada área a la Subdirección Administrativa y los requisitos para la calificación del personal, en caso de ser necesarios, se realizan a través de una solicitud de cotización ENEP-F-RF-02, aprobada se realiza una orden de compra ENEP-F-RF-03, todo esto permite cumplir con los requisitos del SGC.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados.**

Los productos que son adquiridos, se verifican de manera visual y cuando el material ingresa a la Escuela Normal se realiza una recepción de materiales en el almacén ENEP-F-RF-06, y se firma un recibo de entrega en el Vale de resguardo ENEP-F-SA-01 a las áreas y se firma de conformidad para asegurar que cumplen con los requisitos especificados por el área que lo solicitó.

#### **7.5 Producción y prestación del servicio educativo.**

##### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio educativo**

Se cuenta con el plan de calidad (ANEXO 2), el cual especifica los controles y revisiones que se hacen en cada etapa del proceso, las características que se deben cumplir en cada una y los registros relacionados con las verificaciones.

La ENEP planifica y lleva acabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, que incluye:



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 43 de 56	Copia No. 00

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo, definidas en los planes y programas de estudio. Así como en la normatividad y rúbricas elaboradas en colegiado.
- b) Se cuenta con el procedimiento de seguimiento de egresados ENEP-P-SE-01.
- c) El uso de equipo apropiado para la realización del proceso educativo, como son instalaciones y centros de cómputo.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y control como exámenes institucionales y calificaciones de los alumnos, así como instrumentos de medición para la práctica de las estudiantes.
- e) El seguimiento y medición del Servicio Educativo se realiza por medio de la planeación docente ENEP-F-ST-06, evaluación de las diferentes áreas departamentales con el procedimiento de Valoración de los Proyectos institucionales por área (Ficha técnica) ENEP-P-PISGC-09, los diferentes procesos de evaluación a docentes ENEP-P-ST-04, y en el Kardex del estudiante.
- f) La implementación de actividades de liberación se realiza cada semestre con la entrega de constancias de término de estudios con calificaciones al estudiante, y posteriormente al concluir sus estudios se hace la entrega de la constancia de terminación de estudios con promedio ENEP-F-CE-11 así mismo se establece el proceso de titulación con el acto de recepción profesional y la entrega del título y el procedimiento de certificación y la entrega del certificado.

### 7.5.2 Validación del proceso educativo y de la prestación del servicio.

Se valida el proceso del servicio educativo demostrando que se tiene la capacidad para alcanzar los resultados planificados por medio de:



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 44 de 56	Copia No. 00

- a) Los criterios para la revisión y aprobación del servicio educativo se establece en el plan de calidad (ANEXO 2), donde se especifican los controles de los procesos.
- b) El personal docente que imparte las materias es evaluado con base a su competencia y de acuerdo al procedimiento ENEP-P-ST-04 evaluación docente.
- c) Los métodos y procedimientos específicos que se utilizan como apoyo para impartir la clase por medio del procedimiento de planeación docente ENEP-P-ST-01.
- d) Los requisitos de los registros de acuerdo al punto 4.2.4 de este manual.
- e) La revalidación de materias se da de acuerdo a los lineamientos de la DENAD, cuando existe cambio de institución educativa al interior del estado o de otra normal del país.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

A los estudiantes se les asigna un número de matrícula, el cual permite identificarlos durante toda su estancia en la Escuela Normal de Educación Preescolar hasta el seguimiento de egresados. Este número de control se conforma de 12 dígitos, donde los primeros dos hacen referencia al año en que ingresó, el tercero y cuarto dígito son “0” y “5” de la clave de la entidad, y los últimos 4 dígitos son consecutivos de acuerdo a como se fueron dando de alta. Cuando se trate de un traslado, el estudiante conservará su número de matrícula, sustituyendo únicamente los cuatro últimos dígitos; correspondiendo los dos primeros a la clave de la entidad que se incorpora y los dos últimos al número consecutivo asignado por ésta.

El estudiante puede estar en “estado activo”, lo que significa que está cursando materias, “baja temporal”, lo que significa que actualmente no está cursando materias, “baja definitiva”, refiriéndose a que ya no se considera estudiante de



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 45 de 56	Copia No. 00

la institución y; “egresado”, que se refiere a que ha concluido satisfactoriamente todas las asignaturas del plan de estudios.

En el sistema de Escuela en Red, se puede ver el estado actual del estudiante.

#### **7.5.4 Propiedad del estudiante**

En la Normal se resguarda una copia de la documentación oficial de los estudiantes desde el ingreso hasta que se dan de baja definitiva o realizan su trámite de titulación. Esta documentación del estudiante comprende el acta de nacimiento, certificado de bachillerato y Kardex del estudiante en donde se encuentran todas sus materias cursadas y acreditadas. Mientras los bienes propiedad del estudiante se encuentran en la Normal, estos se identifican, protegen y salvaguardan en Control Escolar durante 2 años, posterior a esto se almacenan como archivo histórico.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del estudiante en el área correspondiente.

En caso de que los bienes propiedad del estudiante se pierdan, deterioren o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, se toman las acciones pertinentes y se comunican al estudiante.

#### **7.5.5 Preservación del servicio educativo**

Se excluye este punto de manera parcial de acuerdo a lo citado en el punto 1.3.2 Aplicación – Exclusiones de este manual.

#### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.**

Los dispositivos de medición que principalmente se utilizan son los exámenes aplicados en cada asignatura, así mismo el departamento de seguimiento y



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 46 de 56	Copia No. 00

evaluación elabora un examen de conocimientos generales con los reactivos proporcionados por los docentes que imparten las diferentes asignaturas, este examen es aplicado al finalizar el semestre a través de la plataforma de escuela en red.

En el área de Seguimiento a Egresados se hace uso de dos software, los cuales sirven de apoyo para el análisis estadístico de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los egresados. Estos paquetes estadísticos son el SPSS y el ATLAS TI.

- SPSS. Statistical Package for the Social Sciences.

Este software sirve de apoyo para la Fase I y Fase II del Proyecto Estatal de Seguimiento a egresados, en la primer fase se realiza el estudio descriptivo de la investigación y en la Fase II se realiza el estudio comparativo entre las ocho Normales del Estado.

Al hacer los estudios cuantitativos y comparativos el software realiza una serie de cálculos estadísticos para los cuales hace uso de la media y la desviación estándar.

La validación de este software se realiza calculando la media y la desviación estándar de una muestra de los datos en Excel y se genera un comprobante de validación ENEP-F-E-02 Calibración de instrumentos de evaluación.

- ATLAS.Ti

Este software sirve de apoyo para la Fase III del Proyecto Estatal de Seguimiento a egresados, donde se realiza el análisis de datos cualitativos de la investigación.

La validación de este software se realiza contabilizando de manera manual los diferentes códigos asignados a una muestra de ítems seleccionados de las entrevistas realizadas a egresados.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 47 de 56	Copia No. 00

Un código es una palabra o concepto representativo de una cita; una cita es el subrayado de lo más significativo de una respuesta dada por el egresado. La normal cuenta con el procedimiento ENEP-P-SE-01 que permite dar el seguimiento interno a este proceso y con formatos que proporcionan datos a la institución.

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

La Escuela Normal de Educación Preescolar planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio educativo a través del Plan de calidad (ANEXO 2).
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, mediante el procedimiento de auditorías internas ENEP-P-PISGC-05.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, a partir de la atención y solución de no conformidades detectadas en el SGC y de los resultados registrados en la revisión por la dirección.

Se seleccionan las técnicas que se requieren, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: encuestas de clima laboral, resultados de los indicadores, y en todos aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del estudiante

Con la finalidad de medir el desempeño del sistema de gestión de la calidad, se realizan encuestas, para conocer la atención brindada y así obtener



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 48 de 56	Copia No. 00

información de la percepción de los estudiantes con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Toda la comunidad de la ENEP participa en contestar estas encuestas.

También se cuenta con el procedimiento de atención de quejas y sugerencias ENEP-P-D-03. El cual es supervisado por la Dirección, Subdirección Administrativa y Subdirección Académica, el área de enlace organizacional revisa el buzón al finalizar la semana y canaliza los formatos según las quejas y sugerencias para atenderlas y canalizarlas con los responsables implicados.

### 8.2.2. Auditoría interna

La Escuela Normal de Educación Preescolar lleva a cabo auditorías internas de acuerdo al Programa anual de auditorías internas ENEP-F-PISGC-13 para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme lo planificado con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la ENEP.
- b) Se haya implantado y se mantenga de manera eficaz.

En el procedimiento para auditorías internas ENEP-P-PISGC-05 e instrucción para calificación de auditores ENEP-IT-PISGC-02 en los cuales se encuentran definidas las responsabilidades, las políticas para la selección de auditores y los requisitos para la planificación y realización de las mismas, así como para informar de los resultados.

El programa de auditorías ENEP-F-PISGC-13 se planifica tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.

Los responsables de las áreas auditadas, se aseguran de tomar acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas ENEP-P-PISGC-04.





Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 49 de 56	Copia No. 00

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento de los procesos se realiza por medio del procedimiento de auditorías internas ENEP-P-PISGC-05 y se miden los procesos con base a los indicadores de los objetivos (ANEXO 3). Cuando no se alcanzan los resultados planificados se realizan acciones correctivas con base al procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas ENEP-P-PISGC-04

### 8.2.4. Seguimiento y medición del servicio educativo

La medición del cumplimiento de los requisitos del producto se realiza de acuerdo al plan de calidad (ANEXO 2) y los indicadores de los objetivos de calidad (ANEXO 3). También se realiza a través de la acreditación de las materias del plan de estudios que se van registrando en el Kardex del estudiante, así como en la revisión por la dirección.

Al inicio de cursos, cada docente por materia, le informa y explica a los estudiantes el contenido temático del curso y la manera en que va a ser evaluado, firmando el estudiante de conformidad con los criterios establecidos en el encuadre de la asignatura de la Planeación docente.

### 8.3 Control del producto no conforme.

Para fines operativos, el producto y servicio No conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el plan de calidad (ANEXO 2) del proceso educativo.

Se controla como se especifica en el procedimiento de tratamiento y control del producto y servicio no conforme ENEP-P-PISGC-03 y en la bitácora de producto no conforme ENEP-F-PISGC-21 y en el plan de calidad, el cual también establece las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme y la forma en que se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 50 de 56	Copia No. 00

A los productos y servicios no conformes se tratan mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, la cual puede ser la subdirección académica y cuando sea aplicable por el estudiante.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Las acciones tomadas se registran en la bitácora de producto y servicio no conforme ENEP-F-PISGC-21.

#### 8.4 Análisis de datos

La Escuela Normal de Educación Preescolar se encarga de recopilar y analizar datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar donde puede realizarse la mejora continua.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del estudiante, con el análisis de las auditorías internas.
- b) La conformidad de los requisitos del servicio educativo indicados en el punto 7.2.1 de este manual.
- c) Las características y tendencias de los procesos y del servicio educativo, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores, su selección y evaluación considerando los procedimientos establecidos en la norma 7.4.2.

#### 8.5 Mejora

##### 8.5.1 Mejora continua

Por medio de la revisión por la dirección (véase 5.6), se hacen propuestas y se ejecutan para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, esto incluye el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, los



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 51 de 56	Copia No. 00

resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 8.5.2 y 8.5.3 Acción Correctiva y Preventiva

Cuando se encuentra una no conformidad o se detecta que puede ocurrir una no conformidad, se analiza la causa raíz de ésta de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas ENEP-P-PISGC-04 el cual define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades reales o potenciales (incluyendo las quejas de los estudiantes, cuando así lo amerite)
- b) Determinar las causas de las no conformidades
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que no vuelva a ocurrir la no conformidad
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f) Revisar las acciones preventivas o correctivas tomadas

#### HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados	Fecha del cambio
---------	--------------------	------------------



## ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR

<b>Nombre: Manual de Calidad</b>				
<b>Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad</b>			<b>Fecha de Efectividad: Junio 2013</b>	
<b>Código: ENEP-MC-PISGC-01</b>	<b>Requerimiento: 4.2.2</b>	<b>No. Versión: 03</b>	<b>Hoja: 52 de 56</b>	<b>Copia No. 00</b>

<b>00</b>	<p>En la PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, se resaltó con negritas La integración y reconocimiento ante PROMEP, de un cuerpo académico en formación con dos Líneas Generales de Aplicación y Generación del Conocimiento. Y lo relacionado a La Acreditación del Programa Educativo en Nivel 1 por parte de CIEES. En el punto 1.3.1 Alcance del SGC se realizaron cambios en los nombres de las áreas relacionados a los procesos complementarios que recibe el cliente</p> <p>En el punto 3. Términos y definiciones se agregó la definición de TIC´s</p> <p>En la Tabla 1 Listado de Procedimientos Documentados en el procedimiento ENEP-P-PISGC-O2- se cambió el punto de la norma, decía 4.2.3 y debe decir 4.2.4, y al ENEP-P-ST-03, se agregó el punto de la norma 7.5.3</p> <p>En la interacción de procesos anexo 1, se pusieron flechas bidireccionales que permiten la retroalimentación en los elementos del proceso, y el punto 7 se definieron bien las áreas de la normal.</p>	<b>Junio 2012</b>
<b>01</b>	Se realizó el procedimiento de funciones docentes en subdirección académica enep-p-st-05	<b>Septiembre 2012</b>
<b>02</b>	Se cambió el procedimiento de becas probáis de la subdirección administrativa a becas y se agregó el logo de la casa certificadora	<b>Diciembre 2012</b>
<b>03</b>	Se agregó el procedimiento de atención a estudiantes	<b>Junio 2013</b>



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 53 de 56	Copia No. 00

# A n e x o 1

## Interacción de procesos



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 54 de 56	Copia No. 00

# A n e x o 2

# Plan de Calidad



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 55 de 56	Copia No. 00

# A n e x o 3

# Objetivos de Calidad



Nombre: Manual de Calidad				
Área Responsable: Planeación Institucional y Sistema de Gestión de Calidad			Fecha de Efectividad: Junio 2013	
Código: ENEP-MC-PISGC-01	Requerimiento: 4.2.2	No. Versión: 03	Hoja: 56 de 56	Copia No. 00

# A n e x o 4

## Matriz de responsabilidades