

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 1 de 61

**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA
 NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS
 POTOSÍ**

MANUAL DE CALIDAD

Norma ISO 9001:2015

Documento No Controlado
 solo para información
 S G C

Mayo, 2019

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 2 de 61

CONTENIDO

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. EL CONTEXTO	4
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	5
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	19
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	21
5. LIDERAZGO	23
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	23
5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD	25
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	26
6. PLANIFICACIÓN	27
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	27
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANEACIÓN	28
6.3 PLANEACIÓN DE CAMBIOS	29
7. APOYO	30
7.1 RECURSOS	30
7.2 COMPETENCIA	34
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	35
7.4 COMUNICACIÓN	36
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	37
8. OPERACIÓN	38
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	38
8.2 REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS	39
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	43
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	45
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	45
8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	47
8.7 CONTROL DE LOS ELEMENTOS DE SALIDAS DEL PROCESO, LOS PRODUCTOS NO CONFORMES Y LOS SERVICIOS	48

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 3 de 61

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	49
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	49
9.2 AUDITORÍA INTERNA	51
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	52
10. MEJORA	54
10.1 GENERALIDADES.....	54
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	54
10.3 MEJORA CONTINUA	55
11. ANEXOS	56
11.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (BECENE-DG-MC-01-01).....	56
11.2 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO (BECENE-DG-MC-01-02)	56
11.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS (BECENE-DG-MC-01-03).....	56
12. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.....	56

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 4 de 61

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí (BECENE), ha determinado continuar con el Sistema de Gestión de la Calidad, migrando hacia la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad:

- a) Demostrar la capacidad de proporcionar servicios educativos para la formación inicial y continua de profesionales de la educación que satisfagan los requisitos del perfil profesional para la educación básica, en apego a los planes y programas de estudio vigentes y a los ordenamientos legales que los regulan en su operación.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente (alumnos) y cumplir las expectativas de las partes interesadas en la aplicación del sistema, incluidos los procesos para la mejora del mismo y asegurar de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El SGC de la BECENE se apega a la Norma ISO 9001:2015.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

El SGC de la BECENE se apega a la Norma ISO 9001:2015.

4. EL CONTEXTO

A continuación, se hace una descripción sucinta de los componentes del contexto institucional, como marco de referencia bajo el cual se da el servicio educativo de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí (BECENESLP). La organización y composición de este apartado se apega a los criterios de la Norma ISO 9001:2015. Aquí se señala la situación actual y prospectiva institucional para la mejora de la calidad educativa que ofrece a los futuros docentes. Su compromiso social se ve nutrido por la determinación de sustentar un sistema de gestión de calidad; mismo que se implementó desde el 2008 y que ahora hace su migración hacia la Norma ISO 9001:2015 como necesidad de fortalecer la formación del profesorado para la educación básica, que responda a los requerimientos actuales de la educación estatal y nacional.

Este apartado tiene el propósito de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad en una

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 5 de 61

institución educativa de educación superior cuya característica principal es la prestación de servicios educativos.

El Sistema de Gestión de la Calidad contiene elementos que se deben suministrar a nuestros clientes, estos reciben servicios educativos orientados a la satisfacción de sus necesidades, asegurando que cada actividad sea ejecutada de manera correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

Los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se desarrollan en las instalaciones localizadas en Nicolás Zapata No. 200, Zona Centro, Código Postal 78000, Estado de San Luis Potosí.

Exclusiones: La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado considera como exclusiones los siguientes requisitos de la Norma: 7.1.5 y 8.3 debido a la naturaleza de los servicios desarrollados por ésta; la explicación de cada exclusión se indica en cada una de las secciones referidas del presente manual No aplica diseño de programas de estudio ya que este proviene de nivel central Secretaría de Educación Pública (SEP) y Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE).

A continuación, se enuncian cada uno de sus apartados.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La BECENESLP es una institución de educación superior pública dependiente de Gobierno del Estado de San Luis Potosí, fundada en 1849 con base en el Decreto No. 41 expedido el 31 de marzo de 1848 y publicado por el ejecutivo el 4 de abril del mismo año. Por la relevancia social de la institución en la formación de profesores, su nombre está inscrito en el muro de Honor del Honorable Congreso del Estado, junto con el de personajes potosinos defensores de las ideas del estado liberal, como Filomeno Mata, Librado Rivera y Graciano Sánchez, egresados de las aulas de esta institución.

Los servicios educativos que oferta tienen como base legal, los preceptos del artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Educación y la Ley de Educación del Estado de San Luis Potosí, en donde refiere el papel que tiene la educación normal en la formación del profesorado. A nivel estatal es la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado (SEGE), quien también aplica la normatividad nacional o define procedimientos específicos a las disposiciones locales para regular los programas educativos para la educación normal en la entidad.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 6 de 61

Los servicios educativos que ofrece la institución se sujetan a la normatividad que deriva de las leyes nacionales de la Secretaría de Educación Pública (SEP) de la Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE) quienes marcan las disposiciones legales y normativas para la autorización de los programas educativos, y expiden a su vez la normatividad para los estudios profesionales de las carreras que forman a los profesores en el país. Si bien es una fortaleza que exista una normatividad nacional, ésta en ocasiones dificulta la gestión con eficiencia y eficacia en la resolución de los problemas inherentes al desarrollo de los programas educativos de licenciatura y posgrado.

Un aspecto positivo es que la institución tiene reconocimiento y validez oficial de todos sus programas educativos autorizados por las dependencias oficiales del gobierno federal y estatal.

La institución tiene procesos de selección de ingreso, cuyos procedimientos son parte del SGC¹, con la finalidad de garantizar que los estudiantes tengan las competencias básicas para el inicio de los estudios profesionales: EXANI-II del CENEVAL²; examen psicométrico, de inglés, con especificaciones para la Licenciatura en Educación Física, a través del examen físico y el de natación; en la Licenciatura en Secundaria con Especialidad en: Lengua Extranjera (Inglés) en ésta se añade la entrevista en inglés.

La formación de los estudiantes normalistas es fortalecida con el programa de movilidad nacional e internacional en el que participan los estudiantes de las siete licenciaturas; se complementa el desarrollo de las capacidades profesionales al conocer e interactuar en otros contextos educativos. Es pertinente señalar que factores externos influyen determinadamente en este rubro, depende, de los recursos económicos de las dependencias federales, aunado a que cada estudiante debe cubrir requisitos académicos rigurosos para acceder a una beca de movilidad.

Los desarrollos curriculares de los programas educativos se apegan a orientaciones pedagógicas y metodológicas de los planes y programas de estudio, considerando las normas académicas y administrativas, éstas ayudan al profesorado y a los alumnos a regular y complementar los procesos de enseñanza y aprendizaje de la formación inicial y continua del profesorado. Al respecto se tiene conocimiento y pericia institucional: el catedrático de asignatura selecciona los procedimientos para evaluar el aprovechamiento de manera permanente. Para ello toma como base, entre otros elementos, la orientación general del plan de estudios, en particular el perfil de egreso, los propósitos de la asignatura, las competencias a potenciar, las formas de trabajo que se sugieren, las características del

¹ SGC, Sistema de Gestión de la Calidad

² CENEVAL, Consejo Nacional de Evaluación

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 7 de 61

tema que trabajará con sus alumnos, las actividades que estos desarrollaran en cada caso y el acuerdo 261³ que explica la evaluación del aprendizaje y el procedimiento de acreditación.

Los productos de la actividad de los alumnos (los cuales van desde ensayos, exámenes, participaciones, vinculación teoría y práctica hasta planeaciones y materiales para la práctica docente) son elementos que registra sistemáticamente el maestro con el fin de tener suficientes referencias para evaluar el aprendizaje y evitar la tendencia a que la evaluación se reduzca sólo a la calificación de trabajos al término del semestre.

Los planes de trabajo y de clase, los diarios de trabajo sobre las experiencias que adquieren en las escuelas de educación básica, los espacios de reflexión y análisis de la práctica pedagógica y los trabajos recepcionales que elaboran, son evidencia de la práctica docente y servicio social, básicos para la titulación.

Para la institución uno de los principales agentes de su tarea formadora es el alumno, como sujeto de aprendizaje; en el cual recae los resultados y esfuerzos que hace la institución para mejorar su trabajo respecto a su formación inicial. Es por ello que cada semestre se solicita a los alumnos normalistas participen en la encuesta para evaluar el desempeño docente de los catedráticos. La encuesta recaba datos sobre la intervención del maestro en el aula, el nivel de dominio de los contenidos de la asignatura, la actitud del profesor como facilitador del aprendizaje de los alumnos y el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la cátedra.

La fundamentación legal⁴ se convierte en una fortaleza, porque garantiza que los servicios educativos que oferta la institución se dan dentro de un marco legal; aunque es pertinente reconocer que también es un factor que en ocasiones frena o genera barreras para la eficiencia y eficacia de los procesos educativos, debido a la tardanza en la resolución o respuesta a los asuntos inherentes a la aplicación de los planes y programas de estudio, debido al rigor administrativo o interpretación descontextualizada de la normatividad.

³ Acuerdo Número 261 Por el que se establecen Criterios y Normas de Evaluación del Aprendizaje de los Estudios de Licenciatura para La Formación de Profesores de Educación Básica.

⁴ Todos los programas educativos de la institución tienen un reconocimiento oficial: Acuerdo No. 261 donde se establecen los Criterios y normas de evaluación del aprendizaje de los estudios de licenciatura para la formación de profesores para la educación básica (1999). Reglas de Operación del Programa para el Mejoramiento Institucional de las Escuelas Normales Públicas. Acuerdo No. 279 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento oficial de estudios de tipo superior (2000). Ley sobre los Trabajadores al servicio de las instituciones públicas del Estado de San Luis Potosí (1995). Ley de Educación en el Estado de San Luis Potosí (2004). Manual de Organización y Procedimientos del Personal de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado (2012). El Programa de la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en inglés cuenta con el Reconocimiento de Validez Oficial No. ESN 11235 con fecha del 29 de agosto de 2012. Plan de estudios 2012. Acuerdo 650 para la legalización del programa por la secretaria de educación pública.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 8 de 61

Otro aspecto altamente positivo es que la institución tiene personalidad jurídica; lo cual permite autogobernarse en lo referente a su manual de operación y procedimientos, en concordancia con la reglamentación y normatividad, como las normas de control escolar que regulan el desarrollo de los programas educativos, de investigación, de extensión y difusión.

La institución fomenta el desarrollo de la cultura tomando como referencia la base legal⁵ en los ordenamientos nacionales y locales. Las actividades que se programan buscan ayudar a los procesos de formación docente. Los factores culturales positivos que se identifican en la organización son los siguientes: una larga tradición histórica en la formación de docentes desde la segunda parte del siglo XIX, XX y lo que va de este nuevo milenio. Sus egresados han contribuido al desarrollo educativo, las artes y las humanidades.

Actualmente como institución de educación superior, algunos *factores externos negativos* que influyen en la Escuela Normal son la falta de recursos para el financiamiento de la difusión cultural, aunado a la falta de una real interacción con otras instituciones que fomentan el desarrollo cultural en la entidad. Internamente se identifican factores positivos: *la trayectoria profesional del coro normalista, el grupo de danza, los talleres de música; artes visuales, rondalla y canto;* que son reflejo del valor que le da la organización a la formación de docentes; sin embargo esto se ve limitado, porque es urgente impulsar hacia el exterior la difusión cultural, junto con la generación de espacios, programas permanentes y eventos para la difusión de las artes y las humanidades; lo anterior dentro del marco de la misión de la institución de educación superior de la difusión cultural.⁶ Respecto a la actividad deportiva se concentra en 11 disciplinas en sus ramas varonil y femenil, se tiene una participación destacada de los estudiantes normalistas en la Universiada Nacional en cada uno de los ciclos escolares; servicio que también se encuentra dentro de los procedimientos del SGC junto con el servicio médico.

La identificación de *factores sociales* que favorecen a la institución son: *relevancia de la profesión docente, reconocimiento profesional a sus egresados por su desempeño, resultados idóneos en el examen de ingreso al servicio*

⁵ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Educación, Ley General de Salud, Ley General de Cultura Física y Deporte, Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno nacionales, Ley Estatal de Educación y la Ley de Cultura para el Estado y Municipios de San Luis Potosí. Plan Nacional de Desarrollo (PND), Normas generales de control escolar relativas a las instituciones formadoras de docentes en las licenciaturas de educación básica (DGESPE, 2016) y Guía para la evaluación de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

⁶ El concepto más amplio se entiende “como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. ...engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo”. (UNESCO, 2016).

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 9 de 61

profesional docente. Aunque se ha diversificado la integración de otros profesionales a los concursos de plazas para la educación básica y media superior, lo que pone en competencia a los egresados de la institución y de las otras escuelas normales de la entidad y del país. Existen circunstancias adversas que limitan, obstaculizan o ponen en riesgo al trabajo de la institución, como la crítica y cuestionamiento social hacia el papel de los maestros en la educación básica, lo que aleja a los aspirantes y hace que la carrera normalista se estigmatice negativamente. Aunado a esto se encuentra la difusión negativa que hacen los medios de comunicación sobre la labor docente; lo que se ha contrarrestado impulsando acciones de comunicación positiva sobre la BECENE hacia el exterior, difundiendo en todo momento los puntos positivos de la organización.

La BECENESLP como institución de educación superior tiene como apoyos complementarios a la formación inicial y continua de los profesores para la educación básica, los servicios bibliotecarios y recursos tecnológicos para uso de los estudiantes y docentes, para lo cual se creó el Centro de Información Científica y Tecnología (CICyT), que es un espacio orientado a facilitar el acceso y uso de la información mediante la biblioteca digital y sus colecciones bibliográficas. En él se realizan prestamos internos y externos de material para su consulta. Además, se cuenta con un acervo histórico. El CICyT toma como base legal⁷ las leyes vigentes para ser un centro de información de alto nivel que ayude a los procesos académicos, de investigación de los estudiantes, profesores-investigadores y sociedad.

Sus servicios de información y comunicación tradicionales se vinculan con los de acceso al empleo de las tecnologías, para ello se cuenta con un centro de cómputo, aulas equipadas con computadoras individuales, sala audiovisual y aula múltiple la cual cuenta con una estructura tecnológica para tener acceso a internet. También posee una página web propia, uso de plataforma educativa y en su interior cuenta con dos laboratorios, uno de matemáticas y otro de idiomas, donde los docentes y alumnos comparten y generan conocimiento.

Los recursos humanos asignado al CICyT son multidisciplinarios: bibliotecarios, ingenieros y administradores, quienes brindan los servicios a los estudiantes, docentes, investigadores y público en general. Se tienen convenios de colaboración interinstitucional con bibliotecas del estado, y en atención a las tendencias tecnológicas marcadas por la Ley de Ciencia y Tecnología vigente, se construye el

⁷ Art. 3º. y 4º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 2º de la Ley General de Educación. Art. 2º. 4º. y 13º. de la Ley General de Bibliotecas. Art. 1, fracciones I,II,III, X,XI,XII,XIII,XIV; capítulo X de acceso abierto a la información científica, tecnológica y de innovación y del repositorio en los artículos 64º.,65º., 66º.,67. y 68º. Las acciones que se desarrollan en el Centro de Información Científica y Tecnológica de la BECENE, Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021, programa Sectorial de Educación 2013-2018, Programa Sectorial de Educación de San Luis Potosí, 2015-2021 en sus apartados referentes al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación y su aplicación a la educación.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 10 de 61

proyecto de repositorio institucional el cual constituye un espacio virtual donde se difundirá las producciones de los docentes y de la institución

La institución tiene como áreas de oportunidad avanzar hacia la consolidación de un sistema de automatización más dinámico y de software abierto, de almacenamiento en la nube donde existan recursos de acceso abierto, biblioteca digital, libros electrónicos, una evolución hacia la modernización de la infraestructura física y tecnológica, preparación y especialización de su recurso humano, automatización y digitalización de sus acervos. Lo anterior en el marco de un plan estratégico de la institución.

En el mundo global del acceso al conocimiento y a la comunicación, la institución tiene una fortaleza, cuenta con la infraestructura de redes y equipo que le facilita apoyar los programas educativos. Se identificaron *puntos fuertes*: plataforma educativa en donde se concentran los cursos virtuales y los materiales educativos de cada una de las asignaturas de las carreras que se ofrecen. la generación de bases de datos de los servicios bibliotecarios, la web institucional como un portal interno y externo de comunicación con la comunidad educativa. El servicio de capacitación para alumnos y profesores para el manejo de herramientas, la construcción del repositorio institucional. Los factores internos negativos que obstaculizan el desarrollo potencial de la tecnología son: la limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado, la necesidad permanente de mantenimiento y adquisición de los equipos, el costo de software, licenciamiento y servicio de internet inalámbrico. El sistema de gestión de la calidad se sostiene en parte debido a la utilización de las tecnologías para su seguimiento y verificación. La incorporación de las tecnologías de información y comunicación, facilitan la enseñanza y favorecen el aprendizaje en los jóvenes, se reconoce que también apoyan a la gestión en los procesos de mejora y facilitan la colaboración entre los integrantes de la comunidad escolar y hacia el exterior.

La BECENESLP, se ve impulsada o limitada en sus tareas debido a los factores económicos. Cabe señalar que uno de los puntos negativos actuales de la educación superior es su financiamiento para potenciar sus misiones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión. La institución participa y gestiona recursos federales para su funcionamiento y operación cada año; para lo cual elabora proyectos integrales que atienden el desarrollo académico, de gestión, infraestructura física y tecnológica; éstos apoyos se ven limitados debido a la situación crítica de las finanzas públicas de la federación, lo que provoca restricciones en la asignación de recursos a las más de doscientas escuelas normales públicas que existen en el país.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 11 de 61

Los factores económicos externos como la reducción del presupuesto a las instituciones de educación superior, limitan a la organización para mejorar su *infraestructura física y tecnológica, desarrollo profesional docente, investigación, becas nacionales e internacionales y movilidad.*

A nivel estatal el gobierno paga los sueldos de los profesores, aporta mensualmente para su mantenimiento un presupuesto insuficiente para las demandas académicas, de infraestructura, de investigación y de difusión cultural. La institución capta recursos por las cuotas de inscripción semestral; éste es un factor altamente positivo, ya que ayuda *al desarrollo de los programas académicos, administración, mantenimiento, adquisición de materiales y recursos educativos, apoyo a la investigación y a los estudiantes en actividades de fortalecimiento curricular.*

La aplicación de los recursos federales, estatales e institucionales se hace con apego irrestricto a la normatividad vigente de cada programa, a los lineamientos que determinan las instancias educativas, y toda la información es publicada a través del portal de transparencia y acceso a la información pública.⁸ Ante los cambios sociopolíticos, económicos en el contexto internacional, se plantea como prioridad la formación del profesorado para que su tarea profesional responda a las exigencias sociales. Desde esta perspectiva a nivel nacional hay factores positivos que son aprovechados para fortalecer la formación de los profesores mexicanos. Al respecto la BECENESLP ha buscado posicionarse en el mercado nacional y local como una opción educativa de alto nivel, para lo cual ha realizado certificaciones de profesores y de sus egresados en la enseñanza del inglés como segunda lengua, certificados en el nivel I como programas de calidad de las siete licenciaturas y las dos maestrías. Desde el 2008 se implementó la norma ISO 9001:2000, para el 2012 se migró a la norma ISO 9001:2008 y actualmente el sistema de gestión de la calidad funciona bajo la norma ISO 9001:2015, aunado al reconocimiento por parte de las instancias federales y estatales como programas de calidad para el profesorado de la educación básica. Por lo anterior la organización tiene factores internos y externos positivos lo que le permite tener un alto reconocimiento, una presencia social y un liderazgo académico en la formación inicial y continua del profesorado

La organización se ve sometida a los ritmos de desarrollo que demanda la sociedad actual en el mundo global, exige que sus egresados tengan las competencias profesionales para un desempeño idóneo en el

⁸La institución se apoya en la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de San Luis Potosí.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 12 de 61

campo de la educación. Actualmente, se han incentivado en el ámbito educativo, estrategias tendientes a la medición y valoración del desempeño profesional de los docentes que laboran en el sector público en el nivel de educación básica en México, y con ello se han tomado medidas en las instituciones formadoras para mantener y fortalecer el perfil profesional de sus egresados, esta institución bajo este planteamiento ha buscado de forma continua ir fortaleciendo paulatinamente el proceso de formación inicial y continua de sus alumnos para que cuenten con el perfil idóneo para la docencia.

Los factores externos positivos que favorecen a la organización para competir en el mundo laboral, se refieren a que sus egresados en los exámenes nacionales de ingreso al servicio docente, se han posicionado en los primeros lugares, lo anterior debido al cuidado institucional al proceso de formación inicial desde las aulas de la escuela normal. Aunado a la experiencia de la práctica pedagógica en las escuelas de educación básica; espacio de formación esencial para el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes. Hay factores negativos externos que frenan o limitan el campo laboral de sus egresados, que se convierten en barreras o factores de riesgo porque la competencia por los puestos labores para la docencia es mayor, aunque es pertinente señalar que la institución también ve como una oportunidad para fortalecer los factores internos, y eso implica la rigurosidad en la formación inicial desde el interior de la institución. Existen en el estado de San Luis Potosí seis instituciones formadoras de docentes, tanto de orden público como privado, que ofertan las licenciaturas en *Educación Preescolar y Primaria*, en la modalidad escolarizada. Entre ellas la BECENESLP, la cual además imparte la *Licenciatura en Educación Física*, *Licenciatura en Educación Especial Área de Atención Auditiva y de Lenguaje*, *Licenciaturas en Educación Secundaria con Especialidad en Español y Matemáticas*, y la *Licenciatura en Lengua Extranjera Inglés*, y las correspondientes al nuevo plan de estudio, *Licenciatura en Inclusión educativa*, *Licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje del Español en Educación Secundaria*, *Licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas en Educación Secundaria* y *Licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje del Inglés en Educación Secundaria*. Para incrementar su alcance competitivo, la BECENESLP cuenta con una División de Estudios de Posgrado fue creada según acuerdo de Gobierno del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí de fecha 21 de abril de 1998: se imparten las *Maestrías en Educación Primaria. Preescolar* y el *Doctorado en Procesos de Enseñanza y Aprendizaje*, las cuales son reconocidas por su presencia social por lo que cuentan con prestigio y una demanda importante.

La institución a lo largo de los años ha construido experiencia y conocimiento en los procesos de formación docente, en lo disciplinar y pedagógico, pericia en política educativa, la investigación; todo

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 13 de 61

dentro de un corpus de conocimiento científico y pedagógico a favor del desarrollo de los niños y adolescentes que se forman en los espacios de la educación pública y privada en la educación básica.

La generación de conocimiento que se pretende consolidar en los estudiantes de los programas del nivel de Maestría en relación con Líneas Generales y Aplicación del Conocimiento (LGAC) vinculadas al conocimiento disciplinar y didáctico, a gestión educativa, y la convivencia.

En el Posgrado se cuenta con un Programa de Tutoría para apoyar la formación continua, éste ha funcionado con ajustes y mejoras permanentes. El Programa sigue las recomendaciones previstas en los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). La tutoría se desarrolla en tanto en la formación inicial, así como en nivel posgrado a partir del primer semestre y concluye con el término de los estudios.

Una de las principales fortalezas de la División de Estudios de Posgrado de la institución le brinda a sus egresados de licenciatura la oportunidad de continuar de forma inmediata su formación a través de las maestrías que se ofertan.

La División de Estudios de Posgrado de la institución, ante los cambios actuales en la educación provocados por la reforma educativa actual, tiene la oportunidad de convertirse en un centro que en un futuro inmediato apoye a docentes con cursos de actualización docente, especialmente para fortalecer las competencias didácticas de quienes obtuvieron una plaza para ser profesores, pero que no tuvieron una formación inicial para la enseñanza.

En este aspecto la BECENESLP compite principalmente con instituciones públicas como la *Universidad Autónoma de San Luis Potosí*, la *Universidad Pedagógica Nacional*, así como con universidades particulares como la *Universidad Interamericana para el desarrollo*, la *Universidad Champagnat*, *Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de San Luis Potosí*, *Instituto Universitario de Educación Superior de México*, el *Centro Universitario "Justo Sierra"*, la *Universidad de Ciencias y Artes del Potosí*, la *Universidad de Matebnala*, la *Universidad Interamericana del Norte*, la *Universidad Mesoamericana*, entre otras, que imparten licenciaturas relacionadas con el ámbito educativo.

Para coadyuvar con los trabajos de actualización de los docentes en el Estado, la BECENESLP imparte semestralmente Diplomados, los cuales ofrecen formación en temas: Planeación y evaluación por competencias en la educación básica, portafolio de evidencias, enseñanza de las matemáticas, entre otros; tomando en cuenta las necesidades que demanda el ejercicio de la profesión docente en el contexto actual.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 14 de 61

En cuanto a estudios de formación continua y actualización docente, son principalmente instituciones privadas quienes ofertan maestrías, doctorados, cursos y diplomados. Por tanto, este es un factor externo que influye en la competitividad laboral de los egresados, pero también es una fortaleza de la institución, porque sus programas son reconocidos por la comunidad docente por ser congruentes con las necesidades actuales de la profesión docente.

En síntesis, los factores actuales que deben ser atendidos constantemente bajo una perspectiva de mejora continua son: la competencia en la formación docente con instituciones públicas y particulares para la formación inicial y continua del profesorado de la educación básica, las pocas plazas docentes que se ofertan y que hace que los egresados no se integren inmediatamente a la carrera docentes, sobre todo los de *español, matemáticas, educación física e inglés*; aunque los diagnósticos estatales de la educación básica señalan que se necesitan profesores en esos niveles, la argumentación es la falta de presupuesto para la creación de nuevas plazas docentes. Otros elementos que se manifiestan como barreras para la competencia laboral, es que ante las exigencias en materia de capacitación laboral que actualmente se exigen a los profesores que laboran en el nivel de educación básica como requisito para mantener su empleo en el Sistema Educativo Nacional, optan por realizar cursos o diplomados que les apoyen en temáticas específicas como planificación didáctica argumentada, portafolio de evidencias y evaluación docente. Las instituciones particulares les ofertan cursos, que en ocasiones no cubren las necesidades profesionales.

Al no haber suficientes plazas docentes, aunque obtengan resultados satisfactorios los egresados, tienen que buscar opciones para integrarse a las escuelas particulares. Algunos emigran a otros estados del país, pocos se auto emplean o buscan otras opciones laborales. El Sistema Nacional del Servicio Profesional Docente, considera que para aspirar a la obtención de una plaza docente basta con tener una licenciatura, sin tener una formación en la docencia, lo que se convierte en un mercado laboral para otras profesiones, y hace más competitivo el mercado laboral de los egresados de la Escuela Normal.

Como factores internos positivos: la institución cuenta con una planta académica con experiencia en la docencia y la investigación que garantiza que los programas educativos que se ofertan se apegan a criterios de calidad, para lo cual es pertinente fortalecer a los cuadros docentes, se cuenta con la infraestructura física y tecnológica apropiada para el servicio educativo, junto con los acervos y tecnologías para fortalecer la formación y que sus egresados se desempeñen profesionalmente con un alto nivel.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 15 de 61

El programa de seguimiento de egresados que tiene implementado la organización, ha permitido ir conociendo la evolución profesional, liderazgos, reconocimiento, necesidades de actualización, y sobre todo la oportunidad institucional para nutrirse de la experiencia de sus egresados.

Finalmente es pertinente señalar, que la competencia laboral es de alto impacto social, la institución ha construido un sistema de gestión de la calidad que atiende el proceso de formación inicial con criterios de calidad, cuidando la aplicación de los planes y programas de estudios, junto con sus actividades inherentes a la formación inicial y continua de los estudiantes y profesores que se forman en esta casa de estudios.

A fin de tener preciso el papel de la institución dentro del marco de la formación docente, reconociendo su capacidad y competitividad académica que por más de ciento sesenta y ocho años ha formado profesores y como organización educativa, cuya tarea central es la formación inicial y continua de profesores, ha construido un *–conocimiento y desempeño–* que le permite solidez académica, responsabilidad social y prospectiva de cambio y continuidad para que la formación de profesores responda a las exigencias de la educación en el mundo global, dentro del contexto nacional y local.

Desde lo declarado en la misión y visión de la institución dentro del marco del sistema de gestión de la calidad quedó expresado que su trabajo pedagógico, por la naturaleza del servicio educativo que ofrece se apega a los preceptos del artículo tercero constitucional; que alude a los principios filosóficos de la educación nacional.

A continuación, se enuncian los *factores externos positivos* que reflejan el conocimiento y experiencia de la institución en el marco de la formación de docentes para la educación básica: fuerte alianza con las escuelas de educación básica, porque son los espacios de la formación en la práctica pedagógica de los estudiantes, también escenarios en donde se llevan a cabo investigaciones educativas que incrementan el conocimiento del profesorado y fortalecen a la institución.

Como institución de educación superior, se participa en las reuniones de planeación estatal y nacional como parte de las estrategias para el cumplimiento de sus misiones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión. Lo que favorece el establecimiento de vínculos interinstitucionales, esto en relación a las recomendaciones por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

El reconocimiento hacia la BECENESLP por otras instituciones normalistas a nivel local y del país, por ser ejemplo de innovación e implementación de nuevas formas de hacer la gestión y la

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 16 de 61

administración. Al mismo tiempo la evolución académica en la generación y aplicación de conocimiento por parte de sus profesores investigadores a través de los grupos de investigación, de los cuerpos académicos, y fortalecimiento de su planta académica.

La construcción de experiencia y conocimiento en la investigación educativa se ve determinado por aspectos legales, para el caso de los Cuerpos Académicos y Reconocimiento a Profesores de Tiempo Completo a Perfil Deseable aplican las normas de operatividad propuestas por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el Tipo Superior⁹ (PRODEP); con respecto a la Evaluación al Desempeño Docente es central tomar en cuenta los Lineamientos Generales para la operación del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente de Educación Media y Superior¹⁰ (Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público) y el Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación Pública. Otras regulaciones están dadas por CONACYT¹¹ (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) y la DGESPE (Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación)¹²

El perfil profesional de los integrantes de la organización refleja el nivel de formación académica. En la BECENESLP los informes semestrales de la evaluación al desempeño docente muestra en el criterio Dedicación a la Docencia movilidad continua con respecto al logro de certificación de estudios, indicador de logro de niveles superiores de conocimiento que fortalecen la tarea de formar a las nuevas generaciones de profesores. La habilitación docente que promueve el PRODEP incentiva la generación y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de proyectos de investigación, lo mismo sucede desde el programa de evaluación de desempeño docente institucional que promueve la autoevaluación como mecanismo de mejora. Es importante resaltar que la participación del profesorado en la difusión del conocimiento en congresos, foros, simposios, etc., da cuenta de la profesionalización que otorga la adquisición de grados académicos.

Actualmente el mercado para ejercer la docencia es diversificado y requiere personal con experiencia en la investigación, que reúna los estándares que demandan organismos como el PRODEP (desarrollo de investigación, docencia, gestión y publicación del saber científico). La cultura de la evaluación de habilidades para el desarrollo de la profesión es otro criterio importante que se ha instaurado como

⁹ <http://dsa.sep.gob.mx/>

¹⁰ <https://www.uv.mx/dgdaie/files/2012/11/SHCPLineamientosEstimulos2002.pdf>

¹¹ <http://conacyt.gob.mx/>

¹² <http://www.dgespe.sep.gob.mx/>

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 17 de 61

elemento certificador de las competencias necesarias para desarrollar las tareas que implican los variados ámbitos de desempeño laboral.

La experiencia institucional de mantener un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, le da un reconocimiento ante la comunidad educativa de la educación superior, especialmente en las escuelas normales del país; es reflejo del compromiso y conocimiento que ha adquirido, resultado de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, de los servicio educativos que ofrece para mantener la calidad en la formación inicial y continua del profesorado.

Algunas determinaciones externas pueden alterar el trabajo organizacional, administrativo y de gestión como políticas desde la instancias federales (DGESPE), normas de control escolar por el sistema educativo estatal regular, la reforma curricular, cambio en los reglamentos de titulación, nuevas disposiciones en el uso de los recursos financieros, nuevas reglas de operación para los programas federales de los que participan la institución, la ley referente a profesiones, ley general del trabajo, ley de transparencia y acceso a la información, ley de los derechos humanos, las reformas a la ley del seguro social, la ley de los trabajadores del gobierno del estado de San Luis Potosí. Junto con la reglamentación inherente a los procesos de la administración y gestión de los centros escolares adscritos al sistema educativo estatal regular (SEER).

Algunos factores externos que limitan las tareas institucionales respecto a la construcción experiencia y conocimiento, son las acciones asincrónicas que implementan las autoridades educativas de las dependencias estatales y nacionales, que provocan retraso en el desarrollo de las acciones de la organización en la concreción de los proyectos programas educativos.

La reforma educativa para la educación normal, es un factor que se ha enfocado a las acciones académicas, es necesario definir acciones puntuales, lo anterior debido a la prontitud de tareas o a la falta de claridad en cuanto capacitación de los enfoques que están en proceso de introducir, lo cual es responsabilidad de la autoridad federal.

Los factores internos positivos identificados, son las acciones de seguimiento a los planes y programas de estudio, vinculado con los procedimientos operativos declarados en el sistema de gestión de la calidad vigente. El reconocimiento a la evaluación al desempeño docente, seguimiento de egresados, experiencia en el manejo del sistema de gestión de la calidad, cuerpos académicos en la investigación, en el y conocimiento de la formación a nivel posgrado, la producción editorial del profesorado como resultado de los trabajos de investigación. La certificación de sus profesores y alumnos en el idioma

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 18 de 61

inglés, el reconocimiento a los perfiles deseables, el ingreso al sistema nacional de investigadores, las experiencias de movilidad internacional de los estudiantes, y el desarrollo de la infraestructura tecnológica ayuda a que los estudiantes y profesores utilicen las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Finalmente, la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí es una institución con un pasado histórico-social, su trayectoria educativa la posiciona como una escuela responsable y comprometida con la realidad nacional. A lo largo del tiempo ha construido un *ethos* institucional que valora el origen de la profesión docente en el siglo XIX, que a lo largo del tiempo se ha ido construyendo la identidad de la profesión docente, por tanto, se convierte en ejemplo de la formación de maestros en la entidad. A nivel nacional tiene el reconocimiento de ser la segunda escuela normal fundada en el siglo XIX, sin duda esto es un mérito que le da fortaleza e identidad a la profesión. La construcción de la identidad docente está matizada por la asimilación de valores que se cultivan desde la interacción cotidiana de los estudiantes, los profesores, directivos y toda la comunidad educativa que conforma la institución. La educación busca el desarrollo integral de las personas, si la tarea de educar recae en los profesores, es práctica institucional que los estudiantes vayan cultivando un conjunto de valores que les identifique y les defina como profesores comprometidos con la misión de educar.

Los valores institucionales que se fomentan en los estudiantes y profesores, está declarado en el Modelo Educativo de la BECENESLP¹³ que alude al cultivo de los preceptos del artículo tercero constitucional de una educación pública, laica, gratuita, obligatoria, nacionalista, democrática, para la convivencia humana; apegada a los principios científicos y de calidad.

La responsabilidad social como compromiso en el ejercicio profesional, desde la práctica educativa entendida como una carrera de vida, respeto al ser humano, reconocimiento a la diversidad cultural, y la práctica de una educación inclusiva. Honestidad profesional para reconocer los atributos o limitaciones. Tolerancia y respeto como cualidades de un profesional de la educación, junto con humildad y la prudencia como elementos básicos en la práctica pedagógica. Pugar por la emulación hacia sus alumnos que deberá practicar y fomentar constantemente.

¹³ Modelo Educativo 2012

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 19 de 61

Los valores educativos están señalados e intencionados en los planes y programas de estudio de cada una de las asignaturas que conforman el plan de estudios, éstos son congruentes con los valores señalados con antelación y que forman parte del modelo educativo de la institución. Desde el sistema de gestión de la calidad la misión y visión en sí misma llevan un contenido valoral que forma parte de la actuación cotidiana de los integrantes de la organización.

La BECENESLP tiene un alto impacto en la sociedad con sus programas de formación de profesores, de extensión, manifestaciones culturales, de producto de la investigación educativa y otros que la posicionan como una organización de referencia obligada cuando se señalan agencias de influencia social en la entidad. Lo anterior da cuenta de una interdependencia de factores externos que orientan el desarrollo de las tareas que buscan cristalizar la misión, visión y valores que se declaran como parte de la política organizacional, en la que es determinante el rol del docente en el siglo XXI.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

A fin de ser congruente con el mandato de la Norma ISO 9001:2015 a continuación se señalan las partes interesadas de la organización lo que se entiende como “aquella persona u organización que puede afectar o ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.”¹⁴ Por lo anterior para la institución son:

- a) Los **Estudiantes** de licenciatura y posgrado que se forman en la BECENESLP para el ejercicio docente, quienes son la razón de ser de la institución.
- b) Los **Profesores**, son parte fundamental en los procesos académicos y de formación de los estudiantes.
- c) El **Personal administrativo y de apoyo** son parte esencial de la organización escolar por el servicio educativo que prestan a la comunidad, por la participación activa que tienen en la Escuela Normal en los procesos y procedimientos operativos del sistema de gestión de la calidad. Es pertinente que se reconozca su participación en el sistema de gestión de la calidad.
- d) El **Personal directivo** desempeña un papel estratégico en la toma de decisiones para la operación, seguimiento y rendición de cuentas del sistema de gestión de la calidad, por tanto, su consideración es pertinente.

¹⁴ <http://www.hazaconsejerostecnicos.com/el-contexto-de-la-organizacion-en-la-norma-iso-90012015/>

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 20 de 61

- e) La **Alta dirección**, estratégicamente asume un rol trascendental de la operación del sistema de gestión de la calidad y en la toma de decisiones institucionales.

Las partes interesadas externas que influyen en la institución y que repercute en el sistema de gestión de la calidad, desde el análisis del contexto, son las siguientes:

1. Los **proveedores**, son aquellas empresas o negocios que se relacionan con la institución proporcionan servicios profesionales, adquisición o dotación de equipos, evaluación o seguimiento a las acciones institucionales. Por tanto, también es pertinente su consideración en el sistema de gestión de la calidad.
2. La **sociedad**, es considerada porque hacia allá se dirigen los egresados a brindar el servicio educativo. Al aula y a la escuela confluyen las niñas y niños de provienen las familias, y éstas son parte de la sociedad, desde esta perspectiva la tarea de los profesores se ubica dentro de ese contexto macro, por tanto, sí se considera un factor externo interesado, aunque no necesariamente permite para su consideración en el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad.
3. **Los Egresados:** representan un factor esencial para conocer el nivel de satisfacción con respecto a la formación académica que se ofrece en la institución
4. Las **Escuelas de educación básica** son los espacios a donde asisten los estudiantes a realizar las prácticas pedagógicas como parte del proceso formativo para la docencia.
5. **Las dependencias públicas:** Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, (SEGE), Sistema Educativo Estatal Regular (SEER).

Nota: Este requisito de la norma se cubre con Planes de Calidad y Tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas (anexo 11.4 del manual de calidad) y el Anexo Tabla de Necesidades y Expectativas BECENE-DG-MC-01-06 http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Manual_Calidad/Tabla%20Nec&Expec_PariInteresadas.pdf

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La institución valorando los elementos del contexto y de acuerdo a las cláusulas de la Norma ISO 9001:20015, recuperando la experiencia de la norma ISO 9001:2008, y considerando su razón de ser como institución formadora de docentes a continuación; determina y declara su alcance del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:20015.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 21 de 61

1. El Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENESLP contiene elementos que se deben suministrar a nuestros **clientes (alumnos)** servicios educativos orientados a la satisfacción de sus necesidades, asegurando que cada actividad sea ejecutada de manera correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.
2. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de BECENESLP (**organización educativa**) aplica a “Prestación de servicios educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT).
3. Los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí se da en las instalaciones localizadas en: Nicolás Zapata No. 200, Zona Centro, Código Postal 78000, Estado de San Luis Potosí.
4. Sistema de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado considera como **no aplicables** los siguientes requisitos de la Norma: 7.1.5 y 8.3 debido a la naturaleza de los servicios desarrollados por esta; la explicación de cada exclusión se indica en cada una de las secciones referidas del presente manual. No aplica diseño de programas de estudio ya que estos provienen de nivel central Secretaría de Educación Pública y Dirección General de Profesionales de la Educación Superior (DGESPE).

Nota: Este punto de la norma se cumple con lo declarado en el Manual de Gestión de la Calidad en su anexo (BECENE-DG-MC-01-04 y BECENE-DG-MC-01-05).

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La institución dentro de su sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, declara *dos macro procesos básicos* que sintetizan la razón de ser de la institución: *macroproceso formación inicial y macroproceso formación profesional de los estudiantes de maestría*, más *cuatro macro procesos complementarios: macroproceso servicios administrativos, macroproceso servicios administrativos, macro proceso servicios estudiantiles para la formación integral del alumnado de la BECENE, macroproceso centro de información científica y tecnológica (CICYT)*. Se declaran *dos procesos adicionales* más para asegurar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los preceptos la norma: *revisión por la alta dirección y auditorías internas.*

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 22 de 61

A continuación, se presentan de forma sintética el objetivo de cada uno de los procesos, con la aclaración de que, en los planes de calidad y en el anexo BECENE-DG-OQ-01, se describe y explica detalladamente cada uno.

1. *Macro proceso formación inicial*. Formar profesionales de la educación básica que responda a las demandas de la sociedad actual a través del diseño, ejecución, evaluación e innovación de actividades académicas tomando como referente *los planes y programas* de estudio vigentes.
2. *Macro proceso Formación profesional de los estudiantes de maestría*. Formar profesionales de la docencia e investigación con alto nivel académico para generar conocimiento e innovación educativa a través del *diseño y desarrollo curricular de programas* de posgrado que respondan a las necesidades de la educación básica.
3. *Macro proceso servicios administrativos*. Apoyar la formación docente a través de la administración y gestión eficaz del *proceso de escolaridad, los recursos humanos, financieros y materiales* de la institución con base en la normatividad vigente.
4. *Macro proceso Servicios estudiantiles para la formación integral del alumnado de la BECENE*. Apoyar la formación integral de los futuros docentes para la educación básica a través del diseño y realización de programas institucionales de *salud, desarrollo cultural y desarrollo deportivo* contribuyendo a su mejor personal y profesional.
5. *Macro proceso centro de información científica y tecnológica (CICYT)*. Contribuir a la formación de profesionales de la educación a través de la prestación de *servicios de información científica y tecnológica* que fortalezcan las actividades académicas y de investigación de la comunidad educativa de la institución.
6. *Macro proceso investigación educativa*. Promover la generación y aplicación del conocimiento que contribuya a la formación de profesionales en educación básica a través de la *planeación, desarrollo de proyectos de investigación, evaluación educativa y seguimiento de egresados*.
7. *Proceso de revisión por la alta dirección*. Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad de la institución basado en la Norma ISO 9001:2015, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios para fortalecer la formación de profesionales de la educación básica.
8. *Proceso de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad*. Auditar el sistema de gestión de la calidad de la institución bajo la norma ISO 9001:2015 mediante el desarrollo de una cultural

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 23 de 61

de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios para fortalecer la formación de profesionales de la educación básica.

4.4.2 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado:

- a) Mantiene la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad en formato digital y físico, a cargo del área de control de documentos del SGC y conforme a lo estipulado por la Ley de Transparencia de Acceso a la Información y de la Ley de Archivos del Estado de San Luis Potosí.
- b) La conservación de la información documentada del SGC de cada macro proceso y sus respectivos procedimientos da certeza al proceso de eficiencia y eficacia de la calidad del servicio que ofrece y que está declarado en el SGC.

Nota: Este punto de la norma se cumple con el Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-04 y BECENE-CA-PG-05) y el Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06).

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado asume el liderazgo y compromiso con respecto a la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua del servicio educativo a través de:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurándose de que se establezca una política de la calidad y objetivos de la calidad para el SGC, en congruencia con las necesidades del contexto y expectativas de las partes interesadas bajo la dirección estratégica de la BECENE;
- c) Asegurándose que el SGC se apege a los requisitos de la norma en cada uno de sus macro procesos declarados por la BECENE;

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 24 de 61

- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose que el SGC logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad, junto con la evaluación del desempeño de la organización educativa en la mejora de la formación docente.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Bitácoras de reuniones del Comité de Calidad, reuniones de la Alta Dirección, Política de calidad (BECENE-DG-PQ-01) y objetivos de calidad compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización, Requisitos del Sistema establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad, Planificación de las áreas con enfoque basado en procesos y pensamiento basado en riesgos, Presupuestos: Plan de acciones de comunicación sobre la importancia del SGC, Control de documentos sobre acciones de mejora. Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos. (BECENE-CA-PG-09) y Procedimiento Gobernador para Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

5.1.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplan, con el propósito de lograr la satisfacción del Cliente de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2015, con base en los ordenamientos **legales** de los programas educativos y su **reglamentación** respectiva a cada uno en sus respectivas etapas y procesos.

Este requisito se cumple a través de la evaluación que realiza la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado previa a la Planeación Operativa Anual (POA) y de puesta en

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 25 de 61

marcha de las actividades, la evaluación se desarrolla mediante la implantación del proceso de Auditorías de Servicio. Esta evaluación y análisis se documenta en el Programa Nacional de Educación de la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través del documento normativo denominado Programa de Fortalecimiento de la Calidad de la Educación Normal (PACTEN).

- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Nota. Este punto de la norma se cubre con el Anexo Descriptores del análisis de riesgos y oportunidades de cada macro proceso y proceso declarado en el sistema de gestión de la calidad. Control sobre el conocimiento y cumplimiento sobre requisitos del cliente (expectativas), legales y reglamentarios aplicables (normatividad vigente), Planeación de las áreas, Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06) y Procedimiento Gobernador para el Análisis de Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

5.2 Política de la calidad

5.2.1 La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de calidad que:

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros clientes servicios educativos de calidad, conforme a los requisitos aplicables, valorando los riesgos y oportunidades a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional y a las partes interesadas.

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura de que la política de la calidad:

- a. Es adecuada al propósito y al contexto de la organización y apoya la dirección estratégica de la organización, la cual está alineada con la *misión* y *visión* de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.
- b. La política de calidad tiene como marco de referencia para los objetivos de calidad los planes y programas de estudio para la formación inicial y continua de profesores, y la normatividad vigente que los sustenta, aunado lo los requisitos de la norma del Sistema de Gestión de Calidad bajo los principios de eficiencia y eficacia.
- c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 26 de 61

- d. Se comunica y entiende dentro de la organización, a través de diversas estrategias internas realizadas por los responsables de la implantación del SGC en conjunto con los responsables de cada área de la BECENESLP.
- e. La Alta Dirección de la BECENE se asegura de que la Política de la Calidad es adecuada a la organización mediante las revisiones realizadas para tal fin, éstas buscan la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de la Política de Calidad (BECENE-DG-PQ-01)

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.

- a) La política de calidad se encuentra documentada en línea y físicamente en el departamento de Comunicación Digital y Control de Documentos del SGC.
- b) Se difunde a través del sitio web, redes sociales, blog, medios impresos, reuniones de equipo de trabajo, reuniones del comité de calidad.
- c) Disponible para todas las partes interesadas pertinentes.
- d) La política de calidad se revisa colegiadamente por el comité de calidad para conseguir que se mantenga adecuadamente, dicha revisión se realizará de acuerdo a las revisiones anuales de la Planeación de la BECENE y en la revisión por la Alta Dirección considerando las necesidades cambiantes de los Clientes.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con la publicación digital de la Política de calidad, y a través de su difusión en todo el sistema de gestión de la calidad.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La alta dirección se asegura que el SGC se apegue a los requisitos de la Norma Internacional, manteniéndolo a través del comité de calidad institucional. Bajo estrategias de monitoreo periódico de revisiones por la dirección, auditorías internas y externas. Llevando un control documental sistemático por medios físicos y electrónicos. Que permiten hacer un análisis de los riesgos y oportunidades del contexto institucional para el logro de los objetivos de calidad y la mejora continua del servicio educativo.

La Alta Dirección se asegura que el SGC cumpla con los requisitos de la Norma Internacional, considerando el manual de organización y procedimientos de la institución, donde se especifican las

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 27 de 61

responsabilidades, roles y autoridades de la institución, sobre el cual deberá existir una medición considerando indicadores de desempeño.

La Alta Dirección de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

La responsabilidad y autoridad de cada uno de los puestos funcionales de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado que afectan la Calidad de los servicios que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran detallados en los perfiles de puesto, manual de funciones del personal y en los procedimientos operativos emitidos e implantados en las diferentes áreas.

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, designó un miembro de la Dirección de la organización quien, fungirá como representante, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establezcan, implanten y mantengan los macro procesos y procesos necesarios conforme a la Norma Internacional el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Asegurarse de que los macro procesos y procesos se estén generando y proporcionando salidas previstas;
- c) Informar, en particular a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Nota. Este requisito de la norma se cumple con: Informes de las Direcciones, Bitácoras de reuniones del Comité de Calidad, reuniones de la Alta Dirección, Planes de Calidad, Encuestas de servicio, Nombramientos de comisiones institucionales, Procedimiento Gobernador para Aclaración y Atención de Quejas Emitidas por los Usuarios, BECENE-CA-PG-10, Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección (BECENE-CA-PG-11), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01).

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 28 de 61

6.1.1 La Alta Dirección de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado busca:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables de política de calidad y objetivos de calidad en la formación inicial y profesional de sus alumnos
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados que vulneren la calidad en la formación inicial y continua de profesores.
- d) Lograr la mejora continua como parte del efecto positivo de la calidad en la formación inicial y continua de los estudiantes.
- e) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos y objetivos de calidad, dicha planificación para abordar riesgos y oportunidades incluye los recursos necesarios y los indicadores requeridos para asegurar que los procesos se desarrollan y controlan de forma eficaz. Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los planes de calidad de las diferentes áreas y en los diferentes programas establecidos para el cumplimiento de los requisitos de gestión del SGC (programa de auditorías, programa para revisión de la Política y Objetivos de la calidad y programa para la aplicación de Auditoría de Servicio). El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del Procedimiento Gobernador de Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13). Procedimiento gobernador para el análisis de riesgos y oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

6.2 Objetivos de la calidad y planeación

6.2.1 La organización debe Establecer los objetivos de la calidad para las funciones niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de calidad son:

- a) Coherentes con la política de calidad declarada por la institución;
- b) Medibles;
- c) Considera tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Son objeto de seguimiento;
- f) Comunicables;

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 29 de 61

g) Actualizarse según corresponda;

La organización mantiene la información documentada de los objetivos de la calidad.

Nota: este punto de la norma se cubre con los Objetivos de calidad, Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección. (BECENE-CA-PG-11), Objetivos de Calidad (BECENE-DG-OQ-01).

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina:

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

También, se asegura que los Objetivos de la Calidad sean medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

Los Objetivos de la Calidad, al igual que la Política de la Calidad, están basados en la misión de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, con lo anterior se asegura que los Objetivos de la Calidad están alineados a la dirección estratégica de la organización.

El método para el seguimiento a los Objetivos de la Calidad está establecido a través de los indicadores generados por las diferentes áreas de la BECENE, de los cuales se emite un reporte de seguimiento de los mismos que incluye una ponderación porcentual de logro de acuerdo a los procedimientos, metas, tendencias, valor intrínseco del producto determinado en cada área, cuya sumatoria refleja el logro del objetivo de calidad, lo cual a su vez realizada la operación en las diferentes áreas, determinarán en conjunto la eficacia del sistema de gestión de a calidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del siguiente documento: Objetivos de la Calidad (BECENE-DG-OQ-01). Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección. (BECENE-CA-PG-11).

6.3 Planeación de cambios

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, se asegura de que:

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos y objetivos de calidad, dicha planificación incluye los recursos necesarios y los indicadores requeridos para asegurar que los macro procesos y procesos se desarrollan y controlan de forma eficaz.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 30 de 61

Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los planes de calidad de las diferentes áreas y en los diferentes programas establecidos para el cumplimiento de los requisitos de gestión del SGC (programa de auditorías, programa para revisión de la Política y Objetivos de la calidad y programa para la aplicación de Auditoria de Servicio).

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del SGC;
- c) La disponibilidad de los recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Bajo los anteriores puntos la organización institucional tiene clarificado que cualquier modificación al Sistema de Gestión de la Calidad será considerando la integridad del sistema, los recursos, las responsabilidades, papel de la autoridad y desde luego considerando los propósitos y consecuencias que pudiera tener el SGC para mejorar la formación de docentes en la Escuela Normal.

Nota. El requisito de la norma se cubre con Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06), Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente (BECENE-DSA-DRH-PO-01).

7. APOYO

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades

En esta sección la BECENESLP determina y proporciona los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia y pertinencia del servicio educativo que ofrece para la formación inicial y profesionalización de los docentes.

El mantenimiento del SGC será con apoyos propios de la institución y con el financiamiento del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad de la Educación Normal (PACTEN), ya que dentro de

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 31 de 61

sus rubros de apoyo considera la mejora de la calidad de la educación, bajo los sistemas de calidad para implementar, mantener y mejorar el SGC.

La BECENE:

- a) Implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua en razón a las capacidades y limitaciones internas y externas existentes.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, establece un presupuesto de gastos que considera la provisión de recursos humanos en asesoría y capacitación (así como su formación), materiales y equipo necesarios, para garantizar la operación, así como para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Nota: el requisito de la norma se cubre con Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la institución (BECENE-DSA-DRH-PO-01), Procedimiento Operativo para Compras (BECENE-DSA-DRM-PO-01), Procedimiento Operativo de Control de Ingresos y Egresos (BECENE-DSA-DRF-PO-01).

7.1.2 Gente (Personas)

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, no aplica directamente a recursos humanos de la institución la contratación de profesionales de la educación, personal administrativo y de apoyo, ya que ésta es determinada por la bolsa de trabajo del Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Educación (Sección 52).

Desde su implementación, mantenimiento y mejora del SGC de la institución se conformó un equipo base distribuido de la siguiente manera, porque responde a las necesidades institucionales: *comité de calidad, un representante del sistema de gestión de calidad, una coordinación de comunicación digital y control de documentos, un auditor líder y auditores internos. A lo anterior se suma en cada una de las direcciones de área y personal a su cargo, hay responsables de los procedimientos operativos que ejecutan las acciones en apego estricto a la declaración de dicho procedimiento, tomando como base los criterios de la norma ISO 9001:2015.*

Nota. El requisito de la norma se cubre con Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la institución (BECENE-DSA-DRH-PO-01). Plan de Calidad de la Dirección de Servicios Administrativos, Nombramientos para la asignación de tareas no docentes

7.1.3 Infraestructura

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 32 de 61

la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo enmarcado dentro del SGC, se asegura que el personal cuente con los espacios adecuados, mobiliarios de oficina, equipos de cómputo y comunicación, y software necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. El mantenimiento del hardware requerido para el desarrollo de los procesos y el mantenimiento del software, la institución lo realiza a través del departamento de coordinación tecnológica del CICyT, la cual es la encargada de administrar el programa de mantenimiento y dar el servicio requerido para tal fin. El mantenimiento de edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, son coordinados por la Dirección de Servicios Administrativos y proporcionados por el Departamento de Servicios Generales, en lo que respecto a tecnologías le corresponde al Centro de Información Científica y Tecnológica a través de la coordinación de servicios tecnológicos, que proporciona lo necesario para que la plataforma tecnológica funciones y difunda la información del SGC.

Nota. El requisito de la norma se cubre con Procedimiento Operativo de Control de Ingresos y Egresos. Plan de Calidad de la Dirección de Servicios Administrativos. Procedimiento Operativo para Compras (BECENE-DSA-DRM-PO-01).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, propiciando un ambiente favorable para el aprendizaje basado en un trato de respeto mutuo y cordial, presente en la carta compromiso de los alumnos y el manual de funciones de los catedráticos.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que existan las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona dotando a los académicos de cubículos, material básico de papelería, internet y apoyo de servicios bibliotecarios.

Para verificar y mejorar el nivel de pertenencia del personal, se basa en los resultados de las encuestas de clima organizacional realizados en la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, aplicando las acciones requeridas para su mejora.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado estimula el esfuerzo del desempeño del personal a través de Cartas de reconocimiento al desempeño docente, Diplomas de participación en cursos, apoyo económico para asistencia a Congresos o Eventos académicos relevantes y remuneración económica en conjunto con el Gobierno del Estado.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 33 de 61

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado estimula el esfuerzo del desempeño de los alumnos destacados académicamente a través de la medalla trayectoria de éxito y con reconocimiento a los mejores promedios al término de cada semestre.

A fin de ser precisos la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, propiciando un ambiente favorable para el aprendizaje basado en un trato de respeto a la individualidad de cada uno de los trabajadores, alumnas y alumnos, con la práctica de valores como el respeto, la tolerancia, solidaridad, responsabilidad, generando un clima laboral cordial. Lo anterior se fomenta y declara desde la carta compromiso de los alumnos y el manual de organización y procedimientos donde están señaladas las funciones del personal docente, administrativo y de apoyo, ahí se especifican las características esenciales de la responsabilidad laboral de cada uno.

La BECENE ha creado un ambiente socioeducativo, no discriminatorio, tranquilo, las diferencias se canalizan por los conductos institucionales, respetando los niveles de competencia según los roles que cada trabajador desempeña. Además, se asegura que existan las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona. A lo anterior se añade los ambientes de trabajo: mobiliario, iluminación, equipo e insumos, los necesarios y básicos para el desarrollo de las tareas que tiene asignadas cada trabajador.

La institución considera que para reducir el estrés y mantener un equilibrio emocional entre los trabajadores, la valoración del clima organizacional, ha ayudado a identificar situaciones preventivas, que se encauzan para que los conflictos de interés sean valorados dentro del contexto socioeducativo, sin afectación a la tarea central de la organización.

Nota: El requisito de la norma se cubre desde las acciones que realiza el departamento de recursos humanos: Datos sobre clima laboral en poder del Departamento de Recursos Humanos pero arrojados por la dinámica de trabajo de todos los actores de la comunidad normalista. Acciones para documentar el trabajo con relación al clima laboral, ejecutado por las diversas áreas de la institución.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ha determinado que este requisito de la **Norma ISO 9001: 2015 NO ES APLICABLE A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN**, debido a que el servicio proporcionado no es medido a través de equipos

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 34 de 61

(hardware o software) por la naturaleza propia de éstos, las mediciones y observaciones se realizan mediante personal capacitado y calificado para realizarlas.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

El criterio de medición no es aplicable a la Organización.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La implantación del SGC desde el 2008 ha permitido que el personal directivo, los coordinadores, los jefes de departamento, personal administrativo y de apoyo, junto con los alumnos, se han familiarizado con la operación del SGC, al mismo tiempo se ha construido experiencia y conocimiento lo que garantiza su permanencia y mejoramiento continuo. Las evidencias documentales que demuestran lo anterior, son los informes de resultados de cada una de las áreas, los registros documentales digitalizados del SGC donde se demuestra su mejora permanente. La capacitación sobre la Norma *ISO 9001:2008; 9001:2015* por instancias externas como *Bureau Veritas S.A.*, e internamente por el Comité de Calidad institucional.

La información que ha generado el SGC ha ayudado a la conformación de un cuerpo académico de profesores investigadores para realizar investigación sobre este tema “*Evaluación institucional y gestión de la calidad educativa*” cuyos integrantes han presentado en foros y congresos nacionales evidencias de lo significativo para la institución la implementación del SGC en la Escuela Normal. Además, los testimonios documentales de la experiencia y compromiso institucional del SGC se localiza en el sitio web. www.beceneslp.edu.mx

El conocimiento acumulado por sus actores, mismo que ha sido documentado, preservado y difundido, garantiza experiencia y conocimiento para mantener vigente el SGC de la institución. El análisis del contexto integra los factores externos e internos que dan fortaleza a los procesos de formación de docentes

Nota. Este requisito de la norma se cubre con Manual de Calidad, Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06), Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad (BECENE-CA-PG-03), Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07). Revisión por las direcciones de área (BECENE-CA-PG-11).

7.2 Competencia

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 35 de 61

El personal de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Ante lo anterior la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ha determinado que el personal que tiene y con base en el Manual de Funciones y Procedimientos¹⁵ los perfiles profesionales (conocimientos, habilidades y actitudes) para el desempeño de cada uno de los roles que están determinados por el tipo de nombramiento que ostenta cada integrantes de la organización (Expediente de cada trabajador se encuentra su CV, órdenes de servicios, documentos de la capacitación, de estudios y grados académicos).

El SGC se fortalece con el programa de capacitación que se tiene programado anualmente sobre puntos específicos de la Normal ISO 9001:2015, por empresas externas a la organización, esto le da certeza a la operación del SGC. El programa de capacitación institucional a través del departamento de *Recursos Humanos* también da apoyo a los trabajadores (administrativo, apoyo y docentes) en el desarrollo de competencias y habilidades propias a las tareas y roles que desempeña, pensando en la mejora de la calidad del servicio educativo que ofrece la institución. Cabe señalar que la capacitación se realiza por profesionales externos según el campo profesional que se requiera atender; por contratación *exprofeso*, otras capacitaciones se dan por el personal especializado de la institución. Cada capacitación queda documentada en su expediente como evidencia del desarrollo de las competencias del personal enmarcado dentro del SGC de la institución.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la institución (BECENE-DSA-DRH-PO-01), Perfiles profesiográficos y de asignatura, Matriz de competencia del personal, Acciones para la asignación de comisiones o responsabilidades y Procedimiento Operativo de Capacitación (BECENE-DSA-DRH-PO-03).

7.3 Toma de Conciencia

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado el ambiente de trabajo está basado en el trabajo colaborativo, la comunicación y liderazgo establecido en las diferentes áreas, con el fin de evaluar el ambiente de trabajo, la toma de conciencia y la pertinencia del personal, en la institución, se desarrollan evaluaciones de clima organizacional, del cual derivan acciones pertinentes para la mejora

¹⁵ <http://beceneslp.edu.mx/pagina/manual-de-organizaci%C3%B3n-y-procedimientos>

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 36 de 61

del ambiente laboral. La evaluación al desempeño docente es otro indicador que da cuenta de la aplicación de los planes y programas de estudio que ofrece la institución.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con el Manual de calidad, Política de calidad, Objetivos de Calidad, Revisión por la Dirección (BECENE-CA-PG-11), Bitácoras de reuniones de Alta Dirección del Comité de Calidad y el Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07).

7.4 Comunicación

La Alta Dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todas las áreas de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado están comunicadas en todos los niveles jerárquicos que la componen. Por consiguiente, se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización de manera física en papel a través de memorándums, oficios, etc., de manera verbal (directa y telefónica) y de manera electrónica (página web, correo electrónico institucional).

En La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se ha instrumentado un proceso de comunicación que se encarga de difundir la información, con la finalidad de que todos estén enterados de los sucesos más importantes concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad y a tópicos operativos que afecten los procesos críticos establecidos dentro del alcance del mismo. Dicho proceso está estructurado por un programa de difusión página web y administrado por el Representante de la Dirección y el departamento de comunicación digital en conjunto con los responsables de cada una de las áreas de la BECENE, dentro de la estrategia de comunicación se tienen definidas:

- Reuniones de trabajo.
- Sesiones de Capacitación.
- Material de difusión (trípticos, posters, elementos informáticos).
- Tableros en las áreas.

Con los cuales la Alta Dirección de la BECENE se asegura de que se difunden los tópicos de Calidad, la eficacia del SGC y los resultados requeridos para que el personal entienda y de seguimiento al SGC de la BECENE.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 37 de 61

La comunicación dentro de la organización se asegura desde la Alta Dirección, permea a través de las direcciones de área, coordinaciones, jefaturas de departamento, asesores y alumnos. Desde la perspectiva sistémica, la organización se conceptúa como un sistema en donde cada una de las áreas interactúan como consecuencia de los niveles de desempeño y actuación que tiene cada uno de sus responsables.

En síntesis, la responsabilidad y autoridad de cada uno de los puestos funcionales de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado que afectan la Calidad de los servicios que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran detallados en los perfiles de puesto, manual de funciones del personal y en los procedimientos operativos emitidos e implantados en las diferentes áreas.

Se ha definido una matriz de responsabilidades en la sección de anexos en la que se establece al responsable de dar seguimiento a la implantación de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 aplicable.

Nota. Este requisito de la norma se cubre a través de los mecanismos de comunicación ya descritos sobre el sistema de gestión de la calidad a través de la página web www.beceneslp.edu.mx.

7.5 Información documentada

7.5.1 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí en apego a la norma ISO 9001:2015 ha conceptualizado al tener la información documentada, la necesaria y útil para el Sistema de Gestión de la Calidad a través del área *Comunicación Digital y Control de Documentos*. La estructura documental del sistema de la calidad incluye: Manual de Calidad, Planes de Calidad, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, además de documentación que proporciona evidencias sobre el cumplimiento a requisitos.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica con Manual de Calidad, Planes de calidad, Interacción de procesos, Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06), Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad, (BECENE-CA-PG-03).

7.5.2 Creación y actualización

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí se asegura que cuando se crea y actualiza información documentada se usan la identificación, formato y medio adecuado, y que

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 38 de 61

la información documentada se revisa y aprueba; a través del Sistema de Gestión de la Calidad en su *Área Comunicación Digital y Control de Documentos*.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica con Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06).

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí se asegura que la información documentada está disponible y protegida de manera adecuada. Además, existen controles para su distribución y protección ante la pérdida de datos, confidencialidad o uso indebido, como por ejemplo el uso de contraseñas para acceder a base de datos del personal en el área de Recursos Humanos, acceso restringido a expedientes del alumnado en el área de Control Escolar. Lo anterior, con apego a la Ley de Archivo y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

7.5.3.2 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí se asegura del control de la información documentada relacionado con su distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y conservación, control de cambios, retención y eliminación. Para ello, aplica las disposiciones de Ley de Archivo y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica con Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06).

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado planifica, desarrolla e implementa los macro procesos y procesos necesarios para la realización de los servicios que ofrece a sus educandos, se rige a través del calendario escolar nacional oficial y en el Plan Operativo Anual (POA). Dicha planificación es coherente con los requisitos de los procesos establecidos dentro del alcance del Sistema de Gestión

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 39 de 61

de la Calidad, así como aquellos requeridos por la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a planeación educativa de los cursos, asignaturas, talleres, actividades deportivas y culturales, evaluación y seguimiento del aprendizaje, los servicios de apoyo y las evaluaciones externas.

En la planificación de la realización del servicio, La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina, cuando así se requiere, En los PLANES DE CALIDAD y documentos del SGC en donde se determina lo siguiente:

- a) Los requisitos para los productos y servicios;
- b) Establecimiento de criterios para:
 - 1. los procesos;
 - 2. la aceptación de los productos servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1. tener confianza en que los macro procesos y procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2. demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es congruente con las actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicos para el servicio, así como criterios para la aceptación del mismo. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica con Manual de Calidad, Planes de calidad, Interacción de procesos, Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06), Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad, (BECENE-CA-PG-03), Procedimiento Operativo de Control de Ingresos y Egresos (BECENE-DSA-DRF-PO-01), Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la institución (BECENE-DSA-DRH-PO-01), Procedimiento Operativo para Compras (BECENE-DSA-DRM-PO-01) y Procedimiento Operativo de Mantenimiento y Aseo (BECENE-DSA-DRM-PO-02).

8.2 Requisitos para productos y servicios

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 40 de 61

8.2.1 Comunicación con el cliente

La organización educativa (BECENESLP) proporciona un servicio que es intangible, no almacenable y que es consumido al momento de la entrega, se determina la oportunidad de los alumnos de acceder al conocimiento a través de la aplicación de planes y programas, y jornadas de práctica educativa para lo cual la organización proporcionará entre otros:

- a) instalaciones seguras y limpias.
- b) procedimientos receptivos de intercomunicación entre el educando y la organización educativa como asesores, tutores, jefe de grupo, buzones, asociación de estudiantes, y comunicación electrónica y verbal con el personal de la estructura organizacional.
- c) trato respetuoso del personal de la organización educativa.
- d) actividades dirigidas por personal calificado.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina:

- a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades mediante las cuales se proporciona el servicio.
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios del sistema educativo mexicano y sistema educativo estatal regular aplicables al servicio que ofrece la organización educativa.
- d) Cualquier requisito adicional que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado considere necesario para la prestación de dicho servicio o entrega del producto, Ej. (Acreditación, titulación y cédula profesional).

Los requisitos de los servicios proporcionados están basados en las atribuciones de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado y del alcance que cada uno de los procesos identificados tiene, los requisitos de los servicios están regulados por la normativa vigente establecida. Ej. (los planes y programas de estudio vigentes).

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado revisa los requisitos relacionados con el servicio educativo, esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar el servicio al cliente, asegurándose de que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 41 de 61

- c) La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos como autorización legal y oficial para implementar programas de estudio, acreditación y expedición de títulos correspondientes. Una vez cumplidos los requisitos y créditos educativos.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado mantiene registros de los resultados de la revisión de los requisitos de aprendizaje y de las acciones originadas por la misma.

Se encuentra implementado un instrumento digital para la recuperación de los requisitos del cliente la cual está diseñada con un enfoque hacia la mejora, y les proporciona a las diferentes áreas de una forma clara y concisa las necesidades y expectativas de sus clientes directos.

Cuando se cambian los requisitos del Cliente, la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal pertinente es consciente de los requisitos modificados.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina e implanta disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, para tal fin se consideran los procedimientos operativos los cuales se dirigen a cumplir con los requisitos antes mencionados.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del: Manual de Calidad, Planes de calidad, Buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias, Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06), Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad (BECENE-CA-PG-03), Procedimiento Operativo para la Inscripción, Acreditación, Regularización y Certificación (BECENE-DSA-DSE-PO-01), Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07) y Procedimiento Gobernador para aclaración y atención quejas emitidas por los usuarios (BECENE-CA-PG-10), y el Anexo Tabla de Necesidades y Expectativas BECENE-DG-MC-01-06

(http://www.beceneslp.com.nec/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Manual_Calidad/Tabla%20Nec&Expec_PartInteresadas.pdf)

8.2.2 Determinación de los Requisitos para productos y servicios

La Benemérita y Escuela Normal del Estado determina:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades mediante las cuales se proporciona el servicio.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 42 de 61

- c. Los requisitos legales y reglamentarios del sistema educativo mexicano y sistema educativo estatal regular aplicables al servicio que ofrece la organización educativa.
- d. Cualquier requisito adicional que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado considere necesario para la prestación de dicho servicio o entrega del producto. Ej. (Acreditación, titulación y cédula profesional)

Los requisitos de los servicios proporcionados están basados en las atribuciones de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado y del alcance que cada uno de los procesos identificados tiene, los requisitos de los servicios están regulados por la normativa vigente establecida. Ej. (los planes y programas de estudio vigentes).

Nota. Este requisito de la norma se cubre con el Manual de Calidad, Planes de calidad, Marco legal (NORMATIVIDAD APLICABLE), Procedimientos de operación y gestión, Buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias.

8.2.3 Revisión de requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.3.1 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura de que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para productos y servicios que se ofrecen al cliente. La BECENE lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar producto y servicios a clientes, asegurándose de que:

- a. Están definidos los requisitos del servicio.
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad (BECENE-DG-MC-01) .
- c. La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos como autorización legal y oficial para implementar programas de estudio, acreditación y expedición de títulos correspondientes. Una vez cumplidos los requisitos y créditos educativos.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado mantiene registros de los resultados de la revisión de los requisitos de los productos y servicios así y de las acciones originadas por la misma.

Nota. Este punto de la norma se cumple con: Manual de Calidad, Planes de calidad, Marco legal (NORMATIVIDAD APLICABLE), Procedimientos de operación y gestión, Procedimiento Operativo para la Inscripción, Acreditación, Regularización y Certificación (BECENE-DSA-DSE-PO-01), Procedimiento Operativo para la Titulación, (BECENE-DSA-DT-PO-01), Procedimiento Operativo para la Implementación de los Programas

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 43 de 61

Educativos, (BECENE-DA-CC-PO-01) y Procedimiento Operativo para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la institución (BECENE-DSA-DRH-PO-01).

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado tiene determinado un espacio para la conservación de la información en apego a los preceptos de la Ley de Archivo y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Toda su documentación del SGC se conserva digital y físicamente.

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Planes de Calidad, Normas de Control Escolar, Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07), Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad (BECENE-CA-PG-08), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06) y Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad (BECENE-CA-PG-03).

8.2.4 Cambios en los requisitos para productos y servicios

Cuando se cambian los requisitos del Cliente, La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal pertinente es consciente de los requisitos modificados.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Planes de calidad, Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos (BECENE-CA-PG-02), Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad (BECENE-CA-PG-03) y Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos (BECENE-CA-PG-06).

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ha determinado que este requisito de la Norma ISO 9001: 2015 NO ES APLICABLE A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN, debido a que no se realiza el diseño del servicio ya que los programas de estudios están previamente autorizados por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado y Secretaría de Educación Pública, la organización educativa sólo aplica y evalúa dichos programas de estudio.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 44 de 61

8.4.1 Generalidades

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados por los diversos usuarios internos del mismo.

El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado a través del área Servicios Administrativos evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por el SEER. Asimismo, establece los criterios para la selección y evaluación periódica, manteniendo registros de los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones necesarias que se deriven de la misma. La evaluación de los proveedores se realizará de acuerdo a los criterios establecidos en el Sistema Educativo Estatal Regular (SEER) y en la Ley de Adquisiciones emitidas para las dependencias gubernamentales.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La información de compras, describe el producto o servicio a comprar y que es requerido por el personal involucrado en proporcionar directamente el servicio educativo de las diversas áreas de la organización, incluyendo cuando es apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipo.
- b) Los requisitos para la calificación del personal.
- c) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado comunica al proveedor, la adecuación de los requisitos de compra especificados con anterioridad a su comunicación.

El proceso de compras será aplicado a aquellos productos considerados como críticos y definidos por BECENE.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del: Procedimiento operativo de compras (BECENE-DRM-PO-01) y Procedimiento operativo de recursos financieros (BECENE-DSA-DRF-PO-01).

8.4.3 Información para proveedores externos

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado establece e implanta la inspección y otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 45 de 61

Cuando La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado o alguno de sus clientes requiera llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado especifica en la información de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la liberación del producto o servicio, considerando que el método de verificación podrá ser mediante auditorías al proveedor o bien mediante la resolución de cuestionarios específicos diseñados para tal fin. Esta verificación se realizará únicamente en los casos de que los proveedores en compras anteriores hayan ocasionado fallas graves en la operación de la BECENE o de alguno de sus Clientes.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del Procedimiento operativo de compras (BECENE-DSA-DRM-PO-01) y Procedimiento Operativo de Control de Ingresos y Egresos (BECENE-DSA-DRF-PO-01).

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ha determinado el seguimiento de aplicación de planes y programas, mismos que son validados por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado y Secretaría de Educación Pública.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado planea y lleva a cabo las operaciones del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, según sea la aplicación:

- a. La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b. La disponibilidad de procedimientos operativos y/o instrucciones de trabajo.
- c. El uso del equipo apropiado.
- d. La implementación del seguimiento y aplicación de los planes de estudio.
- e. La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Procedimientos de operación y gestión, Manual de Calidad, Planes de calidad, Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09).

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado identifica los servicios por medios apropiados, a través de toda la realización del servicio, mediante los mecanismos establecidos en los diversos procedimientos operativos.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 46 de 61

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto y/o servicio.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado controla la identificación única del servicio y mantiene registros.

La identificación dentro de los diferentes procesos se podrá realizar mediante números de matrícula, números de folio, horarios, credenciales emitidas a alumnos o bien la requerida por los diferentes procesos operativos y de apoyo de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.

La trazabilidad de los productos y/o servicios establecidos por La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se realizará durante todo el proceso (establecido en el alcance dentro de los diferentes planes de Calidad), considerando la identificación única de cada servicio proporcionado.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Manual de Calidad, Planes de calidad y Procedimiento de Gestión para el Control o Producto No Conforme (BECENE-CA-PG-04).

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuida los bienes que son propiedad de la cliente entendida como la documentación entregada en el momento de la admisión con fines de inscripción o renovación de la inscripción y durante la provisión del servicio educativo, mientras están bajo su control o están siendo utilizados por la misma. La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso la BECENE informa de ello al cliente y mantiene registros.

En caso de pérdida ésta se notifica al cliente o proveedor externo, además se conservan los registros correspondientes.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Manual de Calidad, Planes de calidad.

8.5.4 Preservación

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado preserva el producto y/o servicio durante todo el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica, a las partes constitutivas del producto y/o servicio.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 47 de 61

Nota: Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados Y Ley de Archivos del Estado de San Luis Potosí.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado a través de sus diferentes áreas busca los mecanismos y genera acciones para solventar y mantener la conformidad de productos y servicios posteriores a la entrega.

8.5.6 Control de cambios

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura de la revisión y el control de los cambios que pueden tener un mayor impacto en la conformidad de los productos y/o servicios, los cuales suceden durante el desarrollo de la producción y prestación del servicio, éstos obedecen a: cambios exigidos por el cliente, por la ley, en los recursos humanos, en infraestructura, en partes interesadas o en los procedimientos operativos. Para ello, conserva información documentada que permite guardar la descripción de dichos cambios. Vigencia y modificación del control documental del SGC.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Manual de Calidad, Planes de calidad.

8.6 Liberación de productos y servicios

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado hace seguimiento y mide las características del servicio educativo de manera bimestral y semestral emitiendo las boletas correspondientes para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se lleva a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto y/o servicio al cliente.

No se procede a la prestación del servicio hasta que se han completado satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados por alguna autoridad competente o cuando corresponda, por el cliente.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 48 de 61

Nota: El cumplimiento de este requisito se cumple con los Planes de Calidad y procedimientos operativos desarrollados por las diferentes áreas.

8.7 Control de los elementos de salidas del proceso, los productos no conformes y los servicios.

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que el producto o servicio que no es conforme con los requisitos del producto, se identifique y controle para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Se establece un procedimiento documentado donde se definen los controles y las responsabilidades y las autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme. Cuando sea aplicable la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado trata los productos o servicios no conformes (El cual ha sido determinado como el logro del educando en el aspecto académico no satisfactorio de acuerdo a los requisitos establecidos) ej. NO APROBADO y la organización deberá implementar alternativas para superar (los logros no conformes de los educandos) mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Actuando para eliminar la no conformidad detectada.
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d. Tomando acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales, a las no conformidades cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto y/o servicio o producto y/o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, ej. (EXAMENES DE REGULARIZACIÓN).

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del: Procedimiento Gobernador para el Control del Producto y/o Servicio No Conforme (BECENE-CA-PG-04) y Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13).

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

8.7 Describa la no conformidad;

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 49 de 61

8.8 Describa las acciones tomadas;

8.9 Describa todas las concesiones obtenida:

8.10 Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad

A fin de atender los criterios antes señalados la BECENE, determinó los registros que cumplen con las especificaciones a través de los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del: Procedimiento Gobernador de Control de Producto no Conforme (BECENE-CA-PG-04) y Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejorar continuamente la eficacia del mismo.
- c) Los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y la extensión de su utilización, para realizar un análisis eficaz.
- d) El análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición será semestral.
- e) La organización (BECENE) evaluará el desempeño y la eficacia del SGC conforme a los procedimientos señalados en el presente Manual.
- f) La organización conservará la documentación en formato electrónico y físico, se difundirán los informes semestrales a través de la página WEB, el portal de Transparencia y Acceso a la Información, bajo el principio de máxima publicidad de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del: Manual de Calidad, Planes de calidad, Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07), Procedimiento Gobernador de Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09), Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 50 de 61

(BECENE-CA-PG-11) y Procedimiento Operativo para el Seguimiento de Egresados (BECENE-DIE-CSE-PO-01).

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente del grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Para el seguimiento de la satisfacción de los Clientes de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, se han instrumentado herramientas para medir la satisfacción del cliente, dichas herramientas son administradas por el Sistema de Calidad y aplicadas tanto a clientes externos como a clientes internos.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del: Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07), Procedimiento Gobernador para aclaración y atención de quejas emitidas por los usuarios (BECENE-CA-PG-10), Encuestas emitidas para medir el grado de conformidad de los servicios académicos, Establecimiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en electrónico, Procedimiento Gobernador Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09).

9.1.3 Análisis y evaluación

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos educativos. Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

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

Cada área se encarga de desarrollar la recopilación de la información y el análisis de la misma para que sirva de insumo para la toma de decisión de la Alta Dirección.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 51 de 61

La determinación de los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC se realiza mediante el análisis del impacto que puedan tener las actividades y los procesos (definidos en el mismo SGC) en el producto y/o servicio final entregado a los educandos (docencia), así como en el soporte requerido para dar cumplimiento a los objetivos de la Calidad.

Cada área integrará los datos requeridos para dar seguimiento a los diferentes indicadores generados con el fin de analizarlos mediante la aplicación de técnicas estadísticas y tomar las acciones correctivas, y de mejora requeridas para asegurar la eficacia del SGC.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09), Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07), Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección (BECENE-CA-PG-11), Informes de análisis de datos emitidos por las áreas y Procedimiento para la detección de riesgos y oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por el mismo.
- b. Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz. Se planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los macro procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas (cuando se hayan realizado). Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

9.2.2 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado establece un procedimiento documentado donde define las responsabilidades y requisitos:

- a. Para planificar y realizar las auditorías, además de establecer los registros e informar los resultados;
- b. Define los criterios de la auditoría y su alcance para cada auditoría;

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 52 de 61

- c. Selecciona los auditores y lleva a cabo las auditorias conforme a la planificación
- d. Se informa a la dirección pertinente;
- e. Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f. Conserva información documentada como evidencia de la implantación del programa de auditorías y de los resultados de las auditorías.
- g. La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado mantiene los registros de las auditorías y de los resultados y los difunde a través de la página web de la institución.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del: Procedimiento Gobernador de Auditorías Internas de Calidad (BECENE-CA-PG-08) y Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13).

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Se han planteado que se hagan dos revisiones por la dirección al año, con el fin de que se dé seguimiento al desarrollo e implantación del SGC, adicionalmente se realizan reuniones de trabajo con los responsables de las áreas y con el Comité de Calidad con el fin de dar seguimiento a los compromisos generados.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con el: Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección (BECENE-CA-PG-11), Procedimiento Gobernador de Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09) y Procedimiento Gobernador de Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión por la Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado incluye información sobre:

- a) Estado de las acciones de la revisión previa.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 53 de 61

- b) Riesgos [Externos/Internos] que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- c) Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
 1. Satisfacción de los Clientes.
 2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinente.
 3. Grado de logro de los objetivos de calidad.
 4. Desempeño de los macro procesos y procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.
 5. Las no conformidades y acciones correctivas
 6. Resultados del seguimiento y medición
 7. Resultados de las auditorías: internas y externas.
 8. Desempeño de los proveedores externo
- d) Adecuación de los recursos
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora continua.
- g) Revisión de política de la calidad y objetivos de la calidad

Dicha información es recopilada por el Representante de la Dirección, Auditor Líder, Directores de área y analizada en conjunto con el Comité de Calidad.

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Bitácoras de revisión por la Alta Dirección Acuerdos tomados para la mejora en reuniones de Alta Dirección. Seguimiento de los procedimientos de operación y gestión. Retroalimentación de las partes interesadas. Procedimiento Gobernador de Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09), Procedimiento Gobernador de Evaluación del Sistema (BECENE-CA-PG-11), Procedimiento Gobernador de Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección de La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y los procesos operativos críticos
- b) La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 54 de 61

- c) La necesidad de recursos

Nota. Este requisito de la norma se cubre con: Procedimiento Gobernador de Evaluación del Sistema (BECENE-CA-PG-11).

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se asegura que el producto o servicio que no es conforme con los requisitos del producto, se identifique y controle para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Se establece un procedimiento documentado donde se definen los controles y las responsabilidades y las autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme. La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, para lo cual considera:

- mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Nota: Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización. El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del Procedimiento Gobernador de Control de Producto no Conforme (BECENE-CA-PG-04), Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas (BECENE-CA-PG-08), Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos (BECENE CA-PG-09), Procedimiento Gobernador para Auditorías de Servicio (BECENE-CA-PG-07), Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección (BECENE-CA-PG-11), Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13) y Procedimiento Gobernador para Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1. Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ha desarrollado e implementado un procedimiento de gestión documentado para definir los requisitos para:

- reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 55 de 61

- 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva 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.

Nota: Procedimiento Gobernador de Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13) y Procedimiento Gobernador de Aclaración de Quejas (BECENE-CA-PG-10).

10.2.2 La BECENE conserva su información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del Procedimiento Gobernador de Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13), Procedimiento Gobernador para el Control del Producto y/o Servicio No Conforme (BECENE-CA-PG-04).

10.3 Mejora continua

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de:

- Considerar en todo momento el contexto, y las partes interesadas en la planeación en riesgos.
- Uso y cumplimiento de política de la calidad y objetivos de calidad.
- Análisis de resultados de las auditorías internas y externas.
- Análisis de datos.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 56 de 61

- Análisis de producto no conforme.
- Aplicación de acciones correctivas.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.
- Satisfacción del Cliente.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación Procedimiento Gobernador para la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través de los Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de Área para la Revisión por la Alta Dirección (BECENE-CA-PG-11), Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos (BECENE-CA-PG-09), Procedimiento Gobernador para Riesgos y Oportunidades (BECENE-CA-PG-12).

11. Anexos

11.1 Matriz de responsabilidades (BECENE-DG-MC-01-01)

11.2 Interacción de los macro procesos y procesos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado (BECENE-DG-MC-01-05 y BECENE-DG-MC-01-04)

11.3 Glosario de términos (BECENE-DG-MC-01-03)

12. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	22 de Noviembre de 2008	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el diagrama e interacción de procesos (anexo 9.2). • Se actualiza el glosario de términos (anexo 9.3).
3	03 de Febrero de 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan adecuaciones a todo el Manual de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. • Se agrega logotipo del SGC en el cuadro de identificación del Manual de Gestión de la Calidad y anexos.
4	25 de mayo 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Se adecúan las condiciones de prestación del servicio con las directrices de aplicación de la norma NMX-CC.-9001-IMNC-2000. • Se redefinen los diagramas de tortuga de los macro procesos. • Se reconstruye la interacción de procesos
5	08 de noviembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Se adecua la Misión y la Visión Institucionales acorde a las necesidades. • Se omitió el nombre del Representante de la Dirección. • Se modificó en el 8.2.1.2 el establecimiento del buzón solamente en electrónicos.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 57 de 61

6	30 de mayo del 2014	<ul style="list-style-type: none"> En el apartado 4.1.2 Se cambió el número de procesos dentro de la institución. Se eliminó el proceso de Producto y/o Servicio no conforme, Satisfacción del cliente, Auditorías internas y externas, Acciones correctivas y preventivas Quedando solo 8 procesos.
7	07 de agosto del 2014	<p>En el apartado 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> Dice: Formación continua, Docencia Debe Decir: Formación continua y desarrollo profesional Académica. <p>En el 3.2 Fundamento Legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se cambió y actualizo todo el apartado. En el 3.3 se cambió la Misión de la institución. En el 3.3 se cambió la Visión de la institución 3.6 Organigrama Se modificó de acuerdo al Manual de funciones vigente. 4.1.2 Se determinan 8 procesos formación inicial, continua y profesional como eje central y los demás como apoyo al sistema de gestión de la calidad. Se elimina el procedimiento BECENE –CA-PG-12 Se elimina el procedimiento de compras de posgrado.
8	29 Agosto 2014	<ul style="list-style-type: none"> Modificación en el proceso de formación inicial Anexo BECENE-DG-MC-01-02
9	16 Enero 2015	<ul style="list-style-type: none"> Modificación en los indicadores en el proceso de dirección de investigación educativa. Anexo BECENE-DG-MC-01-02
10	13 Julio 2016	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el diagrama de Interacción de Procesos de la Dirección de Investigación Educativa. Anexo BECENE-DG-MC-01-02
11	24 marzo 2017	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad estructurado bajo la Norma ISO 9001:2015

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-DG-MC-01
	Manual de Gestión de la Calidad		Revisión: 15
			Página 58 de 61

12	19 Junio 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica en todo el documento la denominación Procedimiento Gobernador de Acciones Correctivas BECENE.CA.PG.13. • En el índice en la sección de anexos se integró: 11.4 Tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas(N/A) • En la sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se anexa Información: <ul style="list-style-type: none"> a) Los Estudiantes de licenciatura y posgrado que se forman en la BECENESLP para el ejercicio docente, quienes son la razón de ser de la institución. b) Los Profesores, son parte fundamental en los procesos académicos y de formación de los estudiantes. c) El Personal administrativo y apoyos son parte esencial de la organización escolar por el servicio educativo que prestan a la comunidad, por la participación activa que tienen en la Escuela Normal en los procesos y procedimientos operativos del sistema de gestión de la calidad. Es pertinente que se reconozca su participación en el sistema de gestión de la calidad. d) El Personal directivo desempeña un papel estratégico en la toma de decisiones para la operación, seguimiento y rendición de cuentas del sistema de gestión de la calidad, por tanto, su consideración es pertinente. e) La Alta dirección, estratégicamente asume un rol trascendental de la operación del sistema de gestión de la calidad y en l toma de decisiones institucionales. <p>Las partes interesadas externas que influyen en la institución y que repercute en el sistema de gestión de la calidad, desde el análisis del contexto, son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los proveedores, son aquellas empresas o negocios que se relacionan con la institución proporcionan servicios profesionales, adquisición o dotación de equipos, evaluación o seguimiento a las acciones institucionales. Por tanto, también es pertinente su consideración en el sistema de gestión de la calidad. 2. La sociedad, es considerada porque hacía allá se dirigen los egresados a brindar el servicio educativo. Al aula y a la escuela confluyen las niñas y niñas de provienen las familias, y éstas son parte de la sociedad, desde esta perspectiva la tarea de los profesores se ubica dentro de ese contexto macro, por tanto, sí se considera un factor externo interesado, aunque no necesariamente permitente para su consideración en el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad. 3. Las Escuelas de educación básica son los espacios a donde asisten los estudiantes a realizar las prácticas pedagógicas como parte del proceso formativo para la docencia.
----	---------------	---

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 59 de 61

		<p>4. Las dependencias públicas Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, (SEGE), Sistema Educativo Estatal Regular (SEER).</p> <p>Nota: Este requisito de la norma se cubre con la tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas (anexo 11.4 del manual de calidad), donde se señala la necesidad, la expectativa, sus estrategias, el seguimiento y la evaluación, los plazos de cumplimiento, responsable y el estado en que se encuentran cada uno de los rubros señalados en dicha tabla.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la sección 9.3 Revisión por la dirección en el punto 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección: se integró: <ol style="list-style-type: none"> a) Estado de las acciones de la revisión previa. b) Riesgos [Externos/Internos] que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad. c) Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de los Clientes. 2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinente. 3. Grado de logro de los objetivos de calidad. 4. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos. 5. Las no conformidades y acciones correctivas 6. Resultados del seguimiento y medición 7. Resultados de las auditorías: internas y externas. 8. Desempeño de los proveedores externo d) Adecuación de los recursos e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. f) Oportunidades de mejora continua. g) Revisión de política de la calidad y objetivos de la calidad <p>Y en el punto 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La mejora de la eficacia del SGC y los procesos operativos críticos b) La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas. c) La necesidad de recursos • En el Anexo 9.2 Interacción de procesos (BECENE-DG-MC-01-02) Se alinearon a la norma ISO 9001- 2015
--	--	---

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 60 de 61

13	21 mayo 2018	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad reestructuración integral bajo la Norma ISO 9001:2015. De manera general los ajustes realizados son: Terminología, actualización de política de calidad, eliminación de redundancias, se complementó el punto 7.5 información documentada.
14	04 de marzo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> Se agregan los nombres de las licenciaturas del nuevo plan de estudios 2018 Se da de baja el anexo Interacción de Procesos (BECENE-DG-MC-01-02) y se dan de alta los anexos Definición e interacción de procesos (BECENE-DG-MC-01-04) y Mapa del Macro proceso (BECENE-DG-MC-01-05), estos se construyen para dar respuesta a la Definición de los procesos e interacciones así como la definición del diagrama del macro proceso. Manual de calidad cambia de término de proceso a macro proceso, así como la actualización de los nombres de cada uno de los procesos, ahora denominados macro procesos.
15	17 de mayo de 2019	<p>En las páginas 20 y 41 en las notas, se agrega “y el Anexo <i>Tabla de Necesidades y Expectativas BECENE-DG-MC-01-06</i> (http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Manual_Calidad/Tabla%20Nec&Espe%20PariInteresadas.pdf)”</p>

Bibliografía consultada

SEP. (2016a). El modelo educativo 2016. El planteamiento pedagógico de la reforma educativa. Secretaría de Educación Pública. México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/modeloeducativo2016> (28-09-2016).

SEP. (2016b). Propuesta curricular para la educación obligatoria 2016. Secretaría de Educación Pública. México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/modeloeducativo2016> (28-09-2016).

Plan de Desarrollo Institucional 2015-2020. <http://beceneslp.edu.mx/pagina/plan-de-desarrollo-institucional>.




Manual de Organización y Procedimientos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí. <http://beceneslp.edu.mx/pagina/?q=manual-de-organizaci%C3%B3n-y-procedimientos>

Manual de Calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí: http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Manual_Calidad/Politica%20de%20Calidad.pdf

Modelo Educativo de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí. <http://beceneslp.edu.mx/pagina/?q=modelo-educativo>

Norma Internacional ISO 9001:2015 sistemas de gestión de la calidad- Requisitos. Quinta Edición 2015-09-15. Traducción oficial. Official translation. Traduction officielle.

	Nombre del Documento: Manual de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-DG-MC-01
			Revisión: 15
			Página 61 de 61

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de mayo de 2019	14 de mayo de 2019	16 de mayo de 2019

Documento Controlado
 solo para información
 S G C