



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 1 de 7</b>                      |

## 1.0 Propósito.



- 1.1 Establecer las directrices para realizar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la información generada en las Direcciones de área y que sirve de elementos de entrada para la revisión por la Alta Dirección de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, con el fin de asegurar el desarrollo y mejoramiento del sistema de calidad de la BECENE.

## 2.0 Alcance.

- 2.1 Este documento es aplicable a la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado para la revisión que se realice del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2 Este procedimiento es aplicable a las Direcciones de área, departamentos, coordinaciones y/o responsables de área.
- 2.3 Este procedimiento es aplicable para recabar la información de entrada para la Revisión por la Alta Dirección y evaluar la efectividad del SGC.

## 3.0 Políticas de operación.

- 3.1 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, es responsable de:
- 3.1.1 Revisar 2 veces al año el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad y asegurar que existen los recursos necesarios para su establecimiento, mantenimiento y mejora.
- 3.1.2 Evaluar las acciones de mejora y los cambios que necesite el SGC.
- 3.1.3 Revisar y en su caso, actualizar la política y objetivos de calidad.
- 3.1.4 Registrar las revisiones en la carpeta establecida para tal fin.
- 3.1.5 La Revisión por la Dirección del sistema de gestión de la calidad deberá contemplar como mínimo los siguientes conceptos:
1. Estado de las acciones de la revisión previa.
  2. Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes.
  3. Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
    - a. Satisfacción de los Clientes.
    - b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.
    - c. Grado de logro de los objetivos de calidad.
    - d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos.
    - e. No conformidades y acciones correctivas.
    - f. Resultados del seguimiento y medición.
    - g. Resultados de las auditorías internas y externas.
    - h. Desempeño de los proveedores externos.
  4. Adecuación de los recursos.
  5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
  6. Oportunidades de mejora continua.
  7. Revisión de política de la calidad y objetivos de la calidad
- 3.1.6 Documentar los resultados de la revisión incluyendo compromisos, así como fechas de cumplimiento lo relacionado con:
- La mejora de la eficacia del SGC y los procesos operativos críticos
  - La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas.
  - La necesidad de recursos

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 2 de 7</b>                      |

- 3.1.7 Es responsabilidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado en conjunto con el Representante de la Dirección definir la política de la calidad y determinar con el Comité los objetivos estratégicos y de la calidad. Los responsables de las áreas, así como el representante de la dirección son los responsables de la difusión.
- 3.1.8 La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado en conjunto con Representante de la Dirección son responsables del mantenimiento (revisión y actualización) de la política de la calidad durante la sesión de revisión por la dirección.
- 3.1.9 Es responsabilidad de los directores de área de cada proceso compilar y analizar la información relativa a implementación de la documentación (interna y externa al proceso) información, mejoras al proceso incluyendo a la información descrita en la política efectuando reuniones de revisión, evaluación y análisis de manera semestral, siguiendo el formato ejemplificado en el punto 3.1.5



**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.**

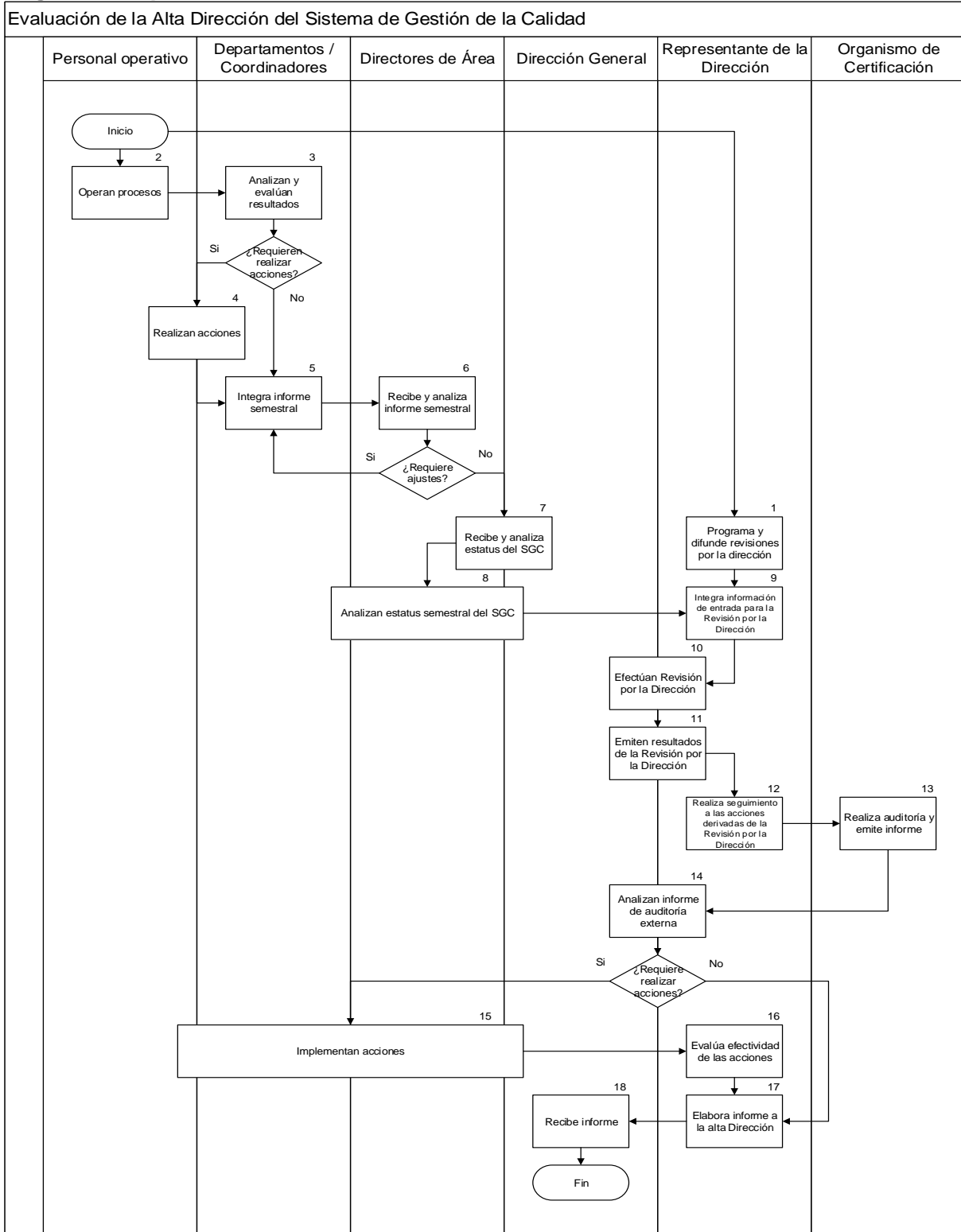




**Código:**  
**BECENE-SGC-PG-08**

**Revisión: 1**

**Página 3 de 7**



#### 4.0 Diagrama del procedimiento



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  <b>BECENE</b><br><b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 4 de 7</b>                      |

## 5.0 Descripción del procedimiento



| SECUENCIA DE ETAPAS   | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  |
|---|---|--|
| 1.0 Programa y difunde Revisiones por la Dirección                    | 1.1 Desarrolla programa revisiones por la dirección de manera semestral.<br>1.2 Comunica al Comité de Calidad el programa elaborado.  | Representante de la Dirección  |
| 2.0 Operan procesos   | 2.1 Operan procesos conforme a la documentación (normativa vigente, planes de calidad, procedimientos gobernadores y operativos) aplicable a cada proceso   | Personal operativo   |
| 3.0 Analizan y evalúan resultados                                     | 3.1 Analizan la información derivada de la operación de los procesos a través de registros, indicadores, producto no conforme, encuesta de satisfacción del cliente, quejas y sugerencias, no conformidades identificadas por las partes interesadas.<br>¿Requiere realiza acciones?<br>No, pasa a la etapa 4.<br>Si, pasa a la etapa 5.  | Departamentos / Coordinaciones   |
| 4.0 Realizan acciones   | 4.1 Realizan acciones correctivas conforme al procedimiento gobernador BECENE-SGC-PG-06 o realizan acciones de mejora según sea el caso.  | Personal operativo / Departamentos / Coordinaciones                    |
| 5.0 Integra informe semestral.  | 5.1 Integra informe semestral con los requisitos señalados en el punto 3.1.5  | Departamentos / Coordinaciones   |
| 6.0 Recibe y analiza informe semestral                                | 6.1 Recibe y analiza el contenido del informe semestral<br>¿Requiere ajustes?<br>No, pasa a la etapa 7<br>Si, pasa a la etapa 5   | Directores de Área   |
| 7.0 Recibe y analiza estatus del SGC.                                 | 7.1 Recibe informe semestral del estatus de cada uno de los procesos de la Institución.<br>7.2 Analiza en conjunto con los directores de cada Área el estatus del Sistema de Gestión de Calidad.  | Dirección General / Directores de Área                                 |
| 8.0 Analizan estatus semestral del SGC                                | 8.1 Analizan el estatus del Sistema de Gestión de Calidad de manera semestral.  | Departamentos / Coordinadores / Directores de Área / Dirección General |
| 9.0 Integra información de entrada para la Revisión por la Dirección. | 9.1 Integra la información obtenida durante las auditorías internas de calidad y de servicio, la que se genera en las áreas operativas por seguimiento de los procesos y del producto/servicio, los resultados de los indicadores de los objetivos de calidad y de los estratégicos, la del estado de las acciones correctivas, la de las acciones de seguimiento de las revisiones previas, la de cambios que podrían afectar al sistema y la relacionada con la mejora.<br>9.2 Presenta la información a la Dirección General en la reunión de Revisión por la Dirección.<br>Nota: Se realizarán dos Revisiones por la Dirección. | Representante de la Dirección  |
| 10.0 Efectúan Revisión por la Dirección                               | 10.1 El Representante de la Dirección convoca a reunión para realizar la revisión por la dirección en la fecha programada o consulta reprogramación con   | Representante de la Dirección / Dirección General                      |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  <b>BECENE</b><br><b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 5 de 7</b>                      |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Director General.<br>10.2 El Representante de la Dirección fija fecha y hora para la revisión por la dirección por acuerdo con Director General.<br>10.3 Efectúan revisión por la Dirección con base en la información de entrada aprobada por el Representante de la Dirección.  |   |
| 11.0 Emiten resultados de la Revisión por la Dirección                             | 11.1 Emiten resultados incluyendo decisiones y acciones relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora de la eficacia del SGC y los procesos operativos críticos</li> <li>• La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas.</li> <li>• La necesidad de recursos</li> </ul> 11.2 Establece compromisos, responsables de la realización y puntos a revisar en la próxima revisión por la dirección. | Representante de la Dirección / Dirección General   |
| 12.0 Realiza seguimiento de las acciones derivadas de la Revisión por la Dirección | 12.1 Realiza el seguimiento de las acciones derivadas de la Revisión por la Dirección a través de la evidencia documental de cada uno de los responsables.  | Representante de la Dirección   |
| 13.0 Realiza auditoría y emite informe   | 13.1 Realiza auditoría de seguimiento o de recertificación y emite informe de auditoría.  | Organismo de certificación  |
| 14.0 Analiza informe de auditoría externa  | 14.1 Analiza informe de auditoría externa<br>14.2 Determinan la necesidad de realizar acciones correctivas, o de mejora.<br>¿Requiere realizar acciones?<br>No, pasa a la etapa 17.<br>Si, pasa a la etapa 15   | Representante de la Dirección / Dirección General   |
| 15.0 Implementan acciones  | 15.1 Implementan acciones correctivas conforme al procedimiento gobernador BECENE-SGC-PG-06 o realizan acciones de mejora según sea el caso.  | Personal operativo / Departamentos / Coordinadores / Director de Área / Dirección General |
| 16.0 Evalúa efectividad de las acciones  | 16.1 Da seguimiento y evalúa la acción tomada mediante la evidencia documental.   | Representante de la Dirección   |
| 17.0 Elabora informe a la Alta Dirección   | 17.1 Elabora informe del estatus de las acciones derivadas de la Auditoría Externa y resultados de la Revisión por la Dirección.  | Representante de la Dirección   |
| 18.0 Recibe informe  | 18.1 Recibe para su conocimiento.   | Dirección General   |

## 6.0 Documentos de referencia.

| <b>Documento</b>  | <b>Código (cuando aplique)</b> |
|---|--------------------------------|
| Procedimiento gobernador para auditorías internas de calidad.               | BECENE-SGC-PG-05               |
| Procedimiento gobernador para acciones correctivas.                         | BECENE-SGC-PG-06               |
| Procedimiento gobernador para auditorías de servicio.                       | BECENE-SGC-PG-09               |
| Procedimiento gobernador para control de producto y/o servicio no conforme. | BECENE-SGC-PG-10               |
| Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y                       | BECENE-SGC-PG-12               |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 6 de 7</b>                      |

|  |     |
|--|-----|
| oportunidades.                                 |     |
| Informes de auditoría externa Bureau Veritas.  | N/A |
| Informes de auditoría interna.                 | N/A |
| Encuestas de satisfacción del cliente.         | N/A |
| Información del buzón de quejas y sugerencias. | N/A |

## 7.0 Registros.

| Registros  | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo         | Código del registro o identificación única |
|--|------------------------|------------------------------------|--|
| Informe semestral                                | 3 años                 | Jefe de Departamento / Coordinador | N/A  |
| Informe semestral                                | 3 años                 | Directores de Área                 | N/A  |
| Carpeta de Revisión de la Dirección. (Semestral) | 3 años                 | Director General                   | N/A  |

## 8.0 Glosario.

- 8.1 Auditoría Interna (AI).** Proceso de primera parte (realizado por la propia organización) sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 8.2 Auditoría Externa (AE).** Proceso de tercera parte (realizado por la organización auditora independiente) sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 8.3 Representante de la Dirección (RD).** Responsable de asegurar la correcta implementación de los procesos del sistema de gestión de la calidad, así como de las acciones para el control del mantenimiento.
- 8.4 Sistema de Gestión de Calidad (SGC).** Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

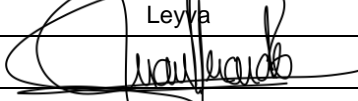
## 9.0 Anexos

- 9.1 Cumplimiento de Objetivos de Calidad (BECENE-SGC-PG-08-01).
- 9.2 Revisión por la Dirección (BECENE-SGC-PG-08-02).
- 9.3 Concentrado del nivel de logro de Objetivos de Calidad SGC (BECENE-SGC-PG-08-03).

## 10.0 Cambios en esta versión

| Número de Revisión | Fecha de Actualización | Descripción del Cambio   |
|--------------------|------------------------|--|
| 1                  | 22 de febrero de 2023  | Ver <i>Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No. 0</i> correspondiente a la ALTA de este mismo procedimiento gobernador. |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><b>Procedimiento gobernador para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los-Departamentos, Coordinaciones, Direcciones de área para la Revisión por la Alta Dirección.</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-SGC-PG-08</b> |
|   |  |  | <b>Revisión: 1</b>                        |
|   |  |  | <b>Página 7 de 7</b>                      |

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | <b>Elaboró:</b>   | <b>Revisó:</b>  | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre:</b>            | Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma:</b>             |  |  |  |
| <b>Fecha:</b>             | 20 de febrero de 2023   | 21 de febrero de 2023   | 22 de febrero de 2023   |