



# Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Escuelas Normales Públicas del Estado de México

## Control de Documentos

<b>Código:</b> MMC-DI-01	<b>Fecha de entrada en vigor:</b> 02-10-2014	<b>Número de Revisión:</b> 04	<b>Total de páginas:</b> 51
<b>Elaborado por:</b> Implementadores del SGC	<b>Firma:</b> N/A	<b>Integrado por:</b> Subdirección de Educación Normal	<b>Firma:</b> N/A
<b>Revisado por:</b>  Representante de la Dirección Institucional		<b>Firma:</b>	
<b>Aprobado por:</b>  Subdirector(a) de Educación Normal		<b>Firma:</b>	

El documento que se encuentra en la plataforma de las ENPEM es el único válido para el SGC



# Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

2 de 51

## Contenido

<b>0. Objetivo del Manual de la Calidad .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
Datos generales de la organización:.....	4
Antecedentes de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México .....	9
Fundación de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México, que están dentro del alcance del SGC.....	13
<b>2. Referencias normativas.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Términos y definiciones.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Sistema de gestión de la calidad.....</b>	<b>18</b>
4.1 Alcance y requisitos generales.....	18
4.1.1 Exclusiones.....	19
4.2 Requisitos de la documentación.....	19
4.2.1 Generalidades.....	19
4.2.2 Manual de la Calidad.....	19
<b>5. Responsabilidad de la Alta Dirección.....</b>	<b>21</b>
5.1 Compromiso de la Alta Dirección.....	21
5.2 Enfoque al cliente.....	21
5.3 Política de la calidad.....	22
5.4 Planificación.....	22
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	23
5.6 Revisión del SGC por la Alta Dirección.....	24
<b>6. Gestión de los recursos.....</b>	<b>26</b>
6.1 Provisión de los recursos.....	26
6.2 Recursos humanos.....	26
6.3 Infraestructura.....	27
6.4 Ambiente de trabajo.....	28
<b>7. Realización del producto.....</b>	<b>28</b>
7.1 Planificación de la realización del producto.....	28
7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	29
7.3 Diseño y Desarrollo.....	30
7.4 Compras.....	30
7.5 Producción y prestación del servicio.....	31
<b>8. Medición, análisis y mejora.....</b>	<b>32</b>
8.1 Generalidades.....	32
8.2 Seguimiento y medición.....	33
8.3 Control de Producto No Conforme.....	34
8.4 Análisis de datos.....	34
8.5 Mejora.....	35
<b>Identificación de cambios .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>36</b>



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

3 de 51

### 0. Objetivo del Manual de la Calidad

El objetivo de este Manual de la Calidad es dar a conocer las actividades que se realizan en las Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM), con la finalidad de satisfacer los requisitos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, así como establecer la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para llevar a cabo todas las actividades que intervienen en la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios, y que sirve como instrumento de comunicación y evaluación, contando con los elementos para dar seguimiento a la implantación de las acciones conforme a sus objetivos, de manera que se tenga un ciclo permanente de mejora continua.

### 1. Introducción

El presente Manual de la Calidad refleja el compromiso institucional que los Departamentos de: Control Escolar (DCE), Recursos Financieros (DRF) y Recursos Humanos (DRH) de las ENPEM para satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios.

Es la intención de la Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente con la Dirección de Formación y Actualización Docente, en coordinación con la Subdirección de Educación Normal (SEN) y las Escuelas Normales Públicas del Estado de México (ENPEM) demostrar la capacidad para proporcionar servicios que logren la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los reglamentarios aplicables.

En las ENPEM a través de su SGC, mantienen documentados los procesos del DCE, DRF y DRH, de acuerdo a lo descrito en este Manual de la Calidad.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos en los cuales es controlada la prestación de los servicios, bajo los requerimientos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

En las ENPEM se lleva a cabo, en esta etapa, en el DCE, DRF y DRH, la aplicación de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 para elevar la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los lineamientos del Plan Estatal de Fortalecimiento de la Educación Normal (PEFEN), Programa de Fortalecimiento de la Gestión de la Educación Normal (ProGEN) y los Programas de Fortalecimiento de la Escuela Normal (ProFEN).

El PEFEN encauza los objetivos y metas del Programa de Fortalecimiento de Educación Normal (ProFEN), cuya efectividad se asegura implementando el SGC como estrategia prioritaria de su consecuente reforma administrativa. El Manual de la Calidad del SGC de las ENPEM se enfoca a:

- La determinación y consecución de los objetivos.
- La identificación de las entidades implicadas.
- El desarrollo ordenado de los procesos y de su flujo e interrelación operativa.
- La descripción formal de las operaciones básicas y sus tareas rutinarias.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

4 de 51

- La especificación y aplicación de la información y normatividad correspondiente.
- El establecimiento de indicadores para el análisis, medición y mejora continua de la eficacia del DCE, DRH, y DRF de la capacidad de los procesos administrativos y del cumplimiento de sus productos, para satisfacer las expectativas de la comunidad normalista.

La implementación del SGC es multisitio, cubre a las 36 ENPEM, por su relación funcional y por la importancia de los procesos involucrados en lograr la satisfacción de los usuarios.

El personal involucrado con las actividades descritas en el presente Manual, tiene acceso y conoce claramente la organización y funcionamiento del DCE, DRF y DRH por ello se indican las funciones encomendadas a cada proceso, deslinda las responsabilidades y la autoridad que les compete; evita duplicidad de tareas asignadas, presenta una visión de conjunto en cuanto a su estructura, proporciona el mejor aprovechamiento. En síntesis, con el documento se apoya y orienta al personal en el desempeño de sus labores, para que contribuya al cumplimiento de las Políticas y Objetivos de la Calidad.

Conscientes de la necesidad de mejorar los procesos y la calidad de los servicios, en julio del 2008 se comenzó a desarrollar el SGC, basado en los requisitos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2000, siendo hoy día un mecanismo que permite fortalecer y cumplir con las expectativas de los clientes con una clara visión de mejora continua. Lo cual ha permitido incorporar los nuevos cambios de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 al SGC, coadyuvando a la mejora continua a través de la optimización de recursos y haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### Datos generales de la organización:

A continuación se presenta una relación, con los nombres, ubicación, teléfono, fax y correo electrónico, de los treinta y seis sitios que integran el SGC:

Escuela Normal **No. 1 DE TOLUCA**  
Domicilio: Boulevard Isidro Fabela Norte No. 601 Colonia Doctores. Toluca C.P. 50060  
Teléfono: 01722 2 15 22 71  
Fax: 01722 2 15 22 71 EXT. 105  
Correo electrónico: normal1tol@yahoo.com.mx

Escuela Normal **CENTENARIA Y BENEMÉRITA ESCUELA NORMAL PARA PROFESORES**  
Domicilio: Av. Independencia No. 804 Ote. Col. Santa Clara, Toluca México, C.P. 50090  
Teléfono: 01722 2 15 22 02  
Fax: 01722 2 15 21 39  
Correo electrónico: cybenp@yahoo.com.mx | cybenp@hotmail.com

Escuela Normal **No. 3 DE TOLUCA**  
Domicilio: Av. Pino Suárez Sur #1100. Col. Universidad. Toluca, México C.P. 50130  
Teléfono: 01722 2 12 21 97  
Fax: 01722 2 12 34 16  
Correo electrónico: normal3toluca@gmail.com

Escuela Normal **SUPERIOR DEL ESTADO DE MÉXICO**  
Domicilio: Natalia Carrasco No. 400, Col. Federal, Toluca C.P. 50120



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

5 de 51

Teléfono: 01722 2 19 34 81 y 01722 2 19 34 92  
Fax: 01722 2 19 30 29 EXT. 102  
Correo electrónico: [ensem@edomex.gob.mx](mailto:ensem@edomex.gob.mx) | [ensem\\_subacad@hotmail.com](mailto:ensem_subacad@hotmail.com)

Escuela Normal de Domicilio: **EDUCACIÓN FÍSICA “GRAL. IGNACIO M. BETETA”**  
Av. Eduardo Monroy Cárdenas S/N Col. Cultural, Toluca, México C.P. 50110  
Teléfono: 01722 2 78 08 00 y 01722 2 78 19 01  
Fax: 01722 2 78 15 12  
Correo electrónico: [enef\\_2006@yahoo.com.mx](mailto:enef_2006@yahoo.com.mx)

Escuela Normal de Domicilio: **ATLACOMULCO**  
**“PROFESORA EVANGELINA ALCANTARA DIAZ”**  
Av. Mario Colín Sánchez N° 5 Colonia Centro, Atlacomulco, México C.P. 50450  
Teléfono: 01712 1 22 00 90  
Fax: 01712 1 22 00 90  
Correo electrónico: [normalatlaco@hotmail.com](mailto:normalatlaco@hotmail.com) | [einsteinena@hotmail.com](mailto:einsteinena@hotmail.com)

Escuela Normal de Domicilio: **SAN FELIPE DEL PROGRESO**  
Av. de los maestros No. 1, San Felipe del Progreso México, C.P. 50640  
Teléfono: 0171 21 23 51 66  
Fax: 0171 21 23 51 66  
Correo electrónico: [normal\\_sfp22@hotmail.com](mailto:normal_sfp22@hotmail.com)

Escuela Normal de Domicilio: **IXTLAHUACA**  
Av. Emiliano Zapata S/N, Ixtlahuaca México. C.P. 50740  
Teléfono: 01712 2 83 12 98  
Fax: 01712 2 83 12 98  
Correo electrónico: [enimexico@hotmail.com](mailto:enimexico@hotmail.com)

Escuela Normal de Domicilio: **JILOTEPEC**  
Av. Gro. Pte. S/N Esq. Antonio Caso, Col. La Merced, Jilotepec, México, C.P. 54240  
Teléfono: 01761 7 34 02 47  
Fax: 01761 7 34 02 47  
Correo electrónico: [normal0915jilotepec@prodigy.net.mx](mailto:normal0915jilotepec@prodigy.net.mx)

Escuela Normal de Domicilio: **CAPULHUAC**  
Carretera de Recursos Hidráulicos s/n Barrio de San Isidro C.P. 52700  
Teléfono: 01713 1 35 38 34  
Fax: 01713 1 33 48 88  
Correo electrónico: [normalcapulhuac@gmail.com](mailto:normalcapulhuac@gmail.com)

Escuela Normal de Domicilio: **SANTIAGO TIANGUISTENCO**  
Av. del Maestro No. 201, Col. Centro, Santiago Tianguistenco, C.P. 52600  
Teléfono: 01713 1 35 37 60  
Fax: 01713 1 33 77 84  
Correo electrónico: [normaldetianguistenco@yahoo.com.mx](mailto:normaldetianguistenco@yahoo.com.mx)

Escuela Normal de Domicilio: **TEJUPILCO**  
KM. I Carretera Tejupilco-Amatepec Tejupilco, Edo. Mex., C. P. 51400



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

6 de 51

Teléfono: 017242670262 y 017242674004  
Fax: 017242674004  
Correo electrónico: normaltejupilco@yahoo.com.mx | normal.tejupilco@gmail.com

Escuela Normal de Domicilio: **SANTA ANA ZICATECOYAN**  
Isabel Campos de Jiménez Cantú, No. 3 Santa Ana Ziccatecoyan, Tlatlaya, Méx.  
C.P. 51570

Teléfono: 017161616118  
Fax: 017161616117  
Correo electrónico: exdepzicatecoyan@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **TENANCINGO**  
Carretera al Sto. Desierto S/N Tenancingo Edo. de México, C.P. 52400  
Teléfono: 017141422029  
Fax: 017141422029  
Correo electrónico: normal\_12ten@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **IXTAPAN DE LA SAL**  
Av. Centenario de la Educación Normal No. 1, Col. Ixtapita, Ixtapalapa de la Sal,  
México. C.P. 51900  
Teléfono: 017211431617  
Fax: 017211431962  
Correo electrónico: escuelaormaldeixtapan@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **COATEPEC HARINAS**  
Calle Francisco Sarabia No. 54, Barrio Segunda de Santa Ana, C.P. 51700  
Teléfono: 017231450174  
Fax: 017231450088  
Correo electrónico: normalch73@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **SULTEPEC**  
Unidad Deportiva S/N, Barrio de Coaxusco Sultepec México C.P. 51600  
Teléfono: 017161480224  
Fax: 017161480224  
Correo electrónico: escuelaormalsul@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **VALLE DE BRAVO**  
Calzada del Normalismo Mexiquense No. 14, Col. El Arco, Valle de Bravo,  
Estado de México C.P. 51200  
Teléfono: 017262620530  
Fax: 017262620530  
Correo electrónico: normalvalledeb@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **NAUCALPAN**  
Camino Real No. 179, Col. San Mateo Nopala, Naucalpan de Juárez, Méx., C.P.  
53220  
Teléfono: 015553434064  
Fax: 015553442415  
Correo electrónico: normaldenaucalpan@gmail.com



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

7 de 51

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **TLALNEPANTLA**

Av. Juárez esq. Venustiano Carranza S/N, Col. San Juan Iztacala, Tlalnepantla  
Edo. de México C.P. 54160

Teléfono:

0155 53 92 81 52 y 0155 53 89 28 35

Fax:

0155 53 92 81 52

Correo electrónico:

normalent4@yahoo.com.mx

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **ATIZAPÁN DE ZARAGOZA**

Av. Ruíz Cortines y Municipio Libre S/N. Col. Lomas de Atizapán, Atizapán de  
Zaragoza C.P. 52977

Teléfono:

0155 58 22 55 20

Fax:

0155 58 22 55 20

Correo electrónico:

atiznor@hotmail.com

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **EDUCACIÓN ESPECIAL**

Boulevard Ignacio Zaragoza S/N, Hogares de Atizapán, Atizapán de Zaragoza,  
México, C.P. 52910

Teléfono:

0155 58 20 43 27

Fax:

0155 58 20 43 27

Correo electrónico:

eneeem@prodigy.net.mx

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **CUAUTILÁN IZCALLI**

Av. De los Fresnos No. 68 Col. Arcos del Alba, Cuautitlán Izcalli C.P. 54750

Teléfono:

0155 58 73 04 90

Fax:

0155 58 73 04 90

Correo electrónico:

escuelanormalci@prodigy.net.mx

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **ZUMPANGO**

Bravo No. 5 Bo. San Lorenzo Zumpango, Méx. C.P. 55600

Teléfono:

015919170202 y 015919173666

Fax:

015919170202

Correo electrónico:

enor\_zump@yahoo.com.mx

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **TECÁMAC**

Av. Centenario de la Educación Normal S/N Tecámac, C.P. 55740

Teléfono:

015559346860

Fax:

015559346459

Correo electrónico:

entypan\_2005@yahoo.com.mx | entypan@prodigy.net.mx

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **TEOTIHUACAN**

Av. Hank González y Eva Sámano S/N Col. Nueva  
Teotihuacán, Teotihuacán C.P. 55813

Teléfono:

01 594 956 11 02

Fax:

01 594 956 11 02

Correo electrónico:

nteotihuacan@yahoo.com

Escuela Normal de  
Domicilio:

### **ECATEPEC**

Av. de los Maestros No.1 Col. San Cristóbal Ecatepec Centro, Ecatepec, C.P.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

8 de 51

Teléfono: 55000  
0155 58 38 17 49  
Fax: 0155 58 38 17 49  
Correo electrónico: enecat2@gmail.com

Escuela Normal de Domicilio: **COACALCO**  
Enrique Rebsamen No. 65 Col. República Mexicana, Coacalco de Berriozabal  
C.P. 55705  
Teléfono: 0155 15 48 88 33  
Fax: 0155 15 48 88 33  
Correo electrónico: dncoacalco@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **TEXCOCO**  
K.M. 1.5 Carretera Texcoco Tepexpan, Col. Tulantongo, Texcoco México C.P. 56200  
Teléfono: 01595 9542073 | 01595 9523480  
Fax: 01595 9542073  
Correo electrónico: nor\_textcoco@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **LOS REYES ACAQUILPAN**  
Av. Puebla S/N Col. Coaxusco Los Reyes La Paz, C.P. 56400  
Teléfono: 0155 58551157  
Fax: 0155 58551157  
Correo electrónico: normalreyesa@gmail.com

Escuela Normal Domicilio: **No. 1 DE NEZAHUALCOYOTL**  
Cielito Lindo y Feria de las Flores S/N, Col. Benito Juárez Cd. Nezahualcóyotl  
C.P. 57000  
Teléfono: 015557314673  
Fax: 015557314673  
Correo electrónico: nor1nezapefen@yahoo.com.mx

Escuela Normal Domicilio: **No. 2 DE NEZAHUALCOYOTL**  
Av. Francisco Villa y Av. Jorge Jiménez Cantú S/N Col. Campestre  
Guadalupana, Nezahualcóyotl, C.P. 57120  
Teléfono: 015557833496  
Fax: 015557833496  
Correo electrónico: normalneza2@yahoo.com.mx

Escuela Normal Domicilio: **No. 3 DE NEZAHUALCOYOTL**  
San Mateo y Narvarte S/N Col. Ampliación Vicente Villada, Cd. Nezahualcóyotl  
México C.P. 57710  
Teléfono: 015557971643 y 015557926466  
Fax: 015557971643  
Correo electrónico: normal3neza@prodigy.net.mx

Escuela Normal **No. 4 DE NEZAHUALCOYOTL**



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

9 de 51

Domicilio: Av. Morelos y crisantemo S/N Col. Tamaulipas, Cd. Nezahualcóyotl, C.P. 57300  
Teléfono: 015557367883  
Fax: 015557367883  
Correo electrónico: en4nez@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **CHALCO**  
Calle Tizapa S/N. Col. Casco de San Juan Chalco, Méx. C.P. 56600  
Teléfono: 0155 59 73 05 56 y 0155 59 73 24 95  
Fax: 0155 59 73 05 56  
Correo electrónico: normalmx2001@yahoo.com.mx

Escuela Normal de Domicilio: **AMECAMECA**  
Carretera a los volcanes S/N, Amecameca, México C.P. 56900  
Teléfono: 0159 79 78 25 25 y 0159 79 78 48 91  
Fax: 0159 79 78 25 25 y 0159 79 78 48 91  
Correo electrónico: amecafinanzas@yahoo.com.mx

### Antecedentes de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México

El proceso legislativo para el establecimiento de las Normales Mexiquenses, se inicia cuando en 1849, el diputado local Carlos Riveroll, propone ante la Legislatura del Estado que se establezca por ley la carrera de maestro (o preceptor, como se le llamaba entonces), a fin de darle la respetabilidad necesaria a su importante servicio. Indicaba una formación lancasteriana, que, en su concepto, era la única que había dado buenos resultados hasta entonces, la génesis posterior tiene lugar de acuerdo a la siguiente cronología.

**19 de octubre de 1872:** El Gobernador, Lic. Alberto García decreta la nueva Ley Orgánica del Instituto Literario de Toluca, en cuyo currículum de carreras se incluye la de profesor de instrucción primaria, para la que se podían obtener títulos de primera y segunda clases, según la duración de los estudios. Cinco años de la primera, con inclusión de materias pedagógicas. Tres años de la segunda, a base sólo de materias instructivas.

**3 de mayo de 1881:** El Gobernador, Lic. José Zubieta establece por Ley una Junta Superior de Instrucción Pública Primaria, cuya cláusula ordena terminantemente: "Se establecerá una escuela normal para profesores y otra para profesoras en la capital".

**10 de abril de 1882:** El Gobernador, Lic. José Zubieta, en uso de las facultades que le concedía el decreto del 3 de mayo de 1881, ordena el establecimiento de la Escuela Normal de Profesores con el objeto de formar profesionales, que entonces se consideraron de primera, segunda y tercera categorías, en las condiciones que imponía específicamente el propio Decreto.

**4 de mayo de 1882:** Esta fecha debe establecerse en definitiva, como la que indica la fundación de la Normal de Profesores, y por ende, la iniciación formal del Normalismo en el Estado de México. La gaceta del Gobierno, llamada entonces "La Ley", publicó un anuncio que comprueba de modo fehaciente la anterior aseveración.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

10 de 51

**23 de mayo de 1884:** El Gobernador, Lic. José Zubieta decreta y da a conocer el *Reglamento para la Expedición de Títulos de Profesoras de Instrucción Pública*, que señala un primer intento serio de incluir a las mujeres en el beneficio de la educación superior normalista. No habiendo plantel femenino, sólo se exigía a las jóvenes un mínimo de dos años de práctica, y la presentación del examen recepcional con demostración directa en la Escuela de Niñas.

**15 de diciembre de 1886:** Se imprime a la educación normalista su primera reforma de fondo, al incluirse en las carreras para preceptores de primera y segunda categorías, un currículo de materias como Higiene Infantil y Escolar, Elementos de Psicología, Métodos de Enseñanza, Pedagogía Práctica, Administración Escolar, etc. Como dato sustancial debe asentarse que fue entonces cuando se inició la exigencia para los aspirantes de la *“práctica en un establecimiento público”*.

**Diciembre de 1886:** La Escuela Normal para Profesores, intenta desligarse del Instituto Literario, al pasar a depender sólo de la Junta Superior de Instrucción Pública. El Gobernador Zubieta juzga conveniente que también salga del edificio del Instituto, y ordena que se inicien las gestiones para la construcción de una casa para la Educación Normal. Cuestiones económicas impiden la realización de este proyecto.

**Febrero de 1887:** Se inaugura en la Ciudad de México la Escuela Normal para Profesores, que más tarde sería la Nacional de Maestros. A instancias del poeta Ignacio Manuel Altamirano se había decretado la creación de este plantel desde el 17 de diciembre de 1885; sin embargo, fue hasta poco más de un año después que comenzó sus funciones. La inauguró el Gral. Porfirio Díaz, para Niñas Huérfanas, que ocupaba los anexos del exconvento del Carmen. Esto se operó estableciendo la Escuela Profesional de Artes y Oficios para Señoritas.

**14 de octubre de 1891:** Se incorpora a la Escuela Normal para Profesores, el importante plantel de educación media (secundarias) que llevaba el nombre del Cnel. José Vicente Villada.

**21 de julio de 1899:** El Gobernador Villada decreta la nueva Ley Orgánica para la realización de los Estudios de Maestro, que había de regir en las dos normales.

**Enero de 1900:** Se da a conocer el Reglamento Interior de la Escuela Normal para Profesores, que se habrá de conservar durante un largo tiempo.

El Gobernador Villada envía a las profesoras Silvana Jardón y Elvira Nozari a Italia, con la maestra María Montessori, a fin de que se capaciten para implementar a la Educación Normalista reformas de gran trascendencia. Posteriormente, ambas maestras serían directoras de la Normal para Profesoras.

**1902:** Se crea el organismo consultivo Consejo Superior de Enseñanza Secundaria, que encarga la elaboración de los Programas de Estudios, medio y superior, y uno de sus primeros trabajos es la formulación de los que se debían seguir en la Normal de Profesores.

**2 de febrero de 1903:** Se expide la Primera Ley Orgánica de la Escuela Normal de Profesores de Instrucción Primaria del Estado, ya totalmente separadas de la Ley Orgánica del Instituto.

**2 de abril de 1903:** Se implantan en la Normal de Profesores los Programas de Estudio elaborados por el Consejo Superior de Enseñanza, que ya venían siendo aplicados en la Normal de Profesoras. Con base en estos instructivos, la enseñanza en ambas normales se encaminó especialmente a la preparación



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

11 de 51

científica, así como profesional y práctica de los futuros mentores, con amplia utilización de materiales didácticos traídos del extranjero, y el aprovechamiento integral de los talleres que ya existían en las escuelas de artes y oficios.

**1907:** El Gobierno del Estado instrumenta todo lo necesario para la construcción del edificio de la Normal de Profesores. Se escoge el terreno y se encomienda la obra al Arq. Vicente Suárez Ruano, notable toluqueño, hijo de don Carlos Suárez Ruano y discípulo distinguido de Rodríguez y Arangoity y Rivas Mercado, dos de los más grandes constructores del siglo pasado. Pedagogos de la Normal intervienen para dictaminar sobre las adaptaciones del edificio a las necesidades de la carrera. Siendo gobernador el General Fernando González.

**A partir de 1910**, en el Estado de México, se establecieron los jardines de niños con una duración de 3 años. Entre 1910 y 1929 funcionaron 2 en Toluca, "Federico Froebel" y el anexo a la Normal de Señoritas, uno en Tenango y otro en Tlalnepantla. En 1941, se funda el "Agustín González" y otro en Cuautitlán.

**27 de septiembre de 1910:** Con la presencia del plenipotenciario español, Marqués de Polavieja, y del Gobernador, Gral. Fernando González, se inaugura el edificio de la Normal de Profesores en una solemne ceremonia.

**1913:** Aunque se intensifican las actividades revolucionarias, la Escuela Normal para Profesores sigue funcionando.

**25 de marzo de 1918:** Se reconoce a la Escuela Normal para Profesores, como la Primera Escuela Normal Mixta que funcionó en el Estado de México.

**17 de julio de 1918:** El violento cambio sufrido por la sociedad, obliga también al cambio de estructuras educativas. Este día se dan a conocer los nuevos Planes y Programas Educativos para la Normal Mixta.

**1920:** Como un hecho notable en la vida de la Escuela Normal, se hace cargo de su Dirección el maestro Gregorio Torres Quintero, notable pedagogo de fama internacional, autor del célebre Método Onomatopéyico para la enseñanza de la lectura y la escritura.

**20 de abril de 1921:** La educación normalista en el Estado da un paso atrás al decidirse, por parte del Gobierno del Gral. Abundio Gómez que se liquide la escuela Mixta y se vuelva al sistema unisexual, quedando el plantel femenino en las calles de Independencia y el masculino otra vez anexo al Instituto.

**21 de octubre de 1921:** Después de una serie de instrumentos especiales destinados a ordenar la educación, de los cuales fue el último un llamado Consejo General Universitario, el Gobernador Abundio Gómez decide, al fin, crear un instrumento oficial de mayor eficacia: la Dirección Técnica de Educación Pública, este verdadero antecedente de la Dirección actual. Se designa Director al eminente pedagogo Agustín González. Entre otros instrumentos burocráticos nace el Consejo Técnico, del que forman parte los directores de las Normales.

**1925:** El Gobernador Carlos Riva Palacio crea la Dirección General de Educación Pública, que habrá de prevalecer con el tiempo dentro del cuadro de mandos que prescribe para el Gobierno la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Se designa como primer Director al maestro Ignacio Quiroz Gutiérrez.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

12 de 51

**1926:** Se reforman los planes de estudio por una comisión integrada por los maestros Enriqueta Aman, Ildefonso Velázquez, María Remedios Colón, Carolina Romero, Silvina Jardón, Consuelo Mendoza y Heriberto Enríquez. La carrera que se establece es de cinco años.

**1927:** Se establece en la antigua hacienda “La Tenería” de Tenancingo, la Primera Normal Agropecuaria, que se conoció mucho tiempo con el nombre de Escuela Granja (hoy Escuela Normal Rural). El Gobernador Don Carlos Riva Palacio la dotó de 500 hectáreas de terreno y desde un principio trabajó con éxito.

**1932:** Los estudiantes normalistas que ya en 1920 habían dado muestras de sus inquietudes sociales, intervienen en las luchas del magisterio por sus reivindicaciones laborales y apoyan ese año a la “Liga del Magisterio”, en su huelga contra el Gobierno de Don Filiberto Gómez. Son factor esencial en el arreglo del conflicto y la restitución de los maestros que habían sido cesados.

**1934:** La primera huelga en el Instituto Científico y Literario, es apoyada también por el estudiantado normalista, que cada vez se hace más consciente de su situación social y política como institución de raigambre popular.

**Agosto de 1934:** El ingeniero Enrique E. Schultz, director honorario de la Escuela Normal para Profesoras, organiza el Consejo Consultivo de Educación Normal, en el que intervienen los más destacados maestros, para estudiar las reformas a los planes de estudio. De la Normal emerge también el Instituto de Orientación Socialista, que pretende dar una idea clara de lo que es y busca la educación socializada al estilo cardenista.

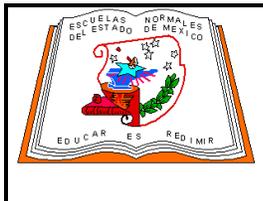
**1935:** Año crucial para el normalismo. Se adoptan en ambos planteles, el femenino y el masculino, los Planes de Estudio de la Nacional de Maestros. El ingeniero Schultz es autorizado por el Consejo Facultativo de la Normal para Profesoras, por el Consejo Técnico de Educación y por la Junta General de Normales (abarca los dos de Toluca) para crear la Normal Mixta, separándole la secundaria. Otros de sus planteamientos fueron vertebrar definitivamente la escuela secundaria, y reinstalar en las normales la práctica pedagógica, que había sido suprimida desde los tiempos de la Revolución.

**Enero de 1936:** Se formaliza la fusión de las dos normales, ocupando el edificio de Independencia. El internado de varones permanece en el edificio del Carmen y se ratifica la Dirección al ingeniero Schultz.

Una huelga tiene lugar y aunque el movimiento se resuelve favorablemente para los maestros, sale de la Normal el Ingeniero Schultz.

**1938:** Llega a la Normal el notable pedagogo Luis Herrera y Montes, quien reestructura la secundaria, e introduce nuevos derroteros al aspecto vocacional, como la utilización de talleres para dar salidas colaterales a los estudiantes y crea el Departamento de Psicopedagogía, elemento nuevo dentro de la Normal. Se estructura y empieza a funcionar la Sociedad de Alumnos. Por otra parte, planea técnicamente las prácticas pedagógicas. Este trabajo lo había iniciado en su breve paso por la Normal Don Mariano Miranda Fonseca.

**1940:** La última huelga importante sacude al magisterio. A fines de ese año el Bloque Magisterial se enfrenta al Cnel. Wenceslao Labra en solicitud de mejores sueldos, prestaciones, etc. En masa, el



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

13 de 51

estudiantado normalista sigue a los maestros en su lucha. El movimiento se pierde y varios maestros fueron cesados. Se suprime el internado de varones.

**1941:** Por acuerdo plenario, el estudiantado normalista se afilia a la Federación Nacional de Estudiantes Normalistas, filial de la Confederación de Jóvenes Mexicanos (CJM) e interviene activamente en las luchas de este organismo. A partir de esta fecha se toma parte también en la Conferencia Continental de la Juventud por la Victoria, que buscaba contribuir activamente en la batalla crucial contra el nazi fascismo.

**Diciembre de 1943:** El Gobernador Lic. Isidro Fabela crea el Instituto de Capacitación Magisterial, en su primer intento. Trabaja durante las vacaciones en el edificio de la Normal Mixta y sólo dura dos años. Posteriormente los maestros rurales que ahí se preparaban, habrían de continuar sus estudios en la Normal Nocturna.

**21 de agosto de 1944:** El Presidente Ávila Camacho decreta la Ley de Emergencia contra el Analfabetismo. Los estudiantes de Normal se suman entusiastamente a la cruzada y ocupan en gran número los puestos de instructores.

Se establece en la Normal Mixta el Plan de Estudios para 6 años, involucrando en ellos a la Secundaria, a la que se le introduce materias específicas de la carrera. Esto no impide que muchos estudiantes de secundaria pasen a la Preparatoria sin problemas.

**1952:** Egresa la primera generación de la Normal Nocturna, que ya había adoptado el nombre de "Escuela Miguel Hidalgo".

**1953:** Siendo Director de Educación Pública el Profesor Domingo Monroy Medrano, se crea el Departamento de Enseñanza Secundaria y Normal, cuyo primer titular es el destacado maestro y político Carlos Hank González, egresado de la Escuela Normal para Profesores.

A continuación se especifican las diferentes fechas en que fueron creadas las ENPEM.

### Fundación de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México, que están dentro del alcance del SGC.

La presente cronología se encuentra basada en la fecha de establecimiento de las ENPEM, teniendo en consideración que los decretos y acuerdos oficiales se emitieron con fechas posteriores a su creación:

Nombre de la institución	Fundación
Centenaria y Benemérita Escuela Normal para Profesores	4 de mayo de 1882.
Escuela Normal No. 3 de Toluca	2 de febrero de 1959.
Escuela Normal No. 1 de Toluca	26 de diciembre de 1959
Escuela Normal de Atlacomulco "Evangelina Alcántara Díaz"	8 de febrero de 1960.
Escuela Normal de Tlalnepantla	8 de abril de 1960.
Escuela Normal de Chalco	14 de febrero de 1962.
Escuela Normal Superior del Estado de México	2 de enero de 1968.
Escuela Normal de Tejupilco	23 de septiembre de 1971.
Escuela Normal de Naucalpan	24 de septiembre de 1972.
Escuela Normal No. 1 de Nezahualcóyotl	10 de septiembre de 1973.
Escuela Normal de Coatepec Harinas	10 de septiembre de 1973.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

14 de 51

Nombre de la institución	Fundación
Escuela Normal de Cuautitlán Izcalli	1 de septiembre de 1974.
Escuela Normal Sultepec	1 de septiembre de 1974.
Escuela Normal No. 2 de Nezahualcóyotl	1 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Ecatepec	2 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Teotihuacán	2 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Tenancingo	17 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Valle de Bravo	17 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Jilotepec	17 de septiembre de 1974.
Escuela Normal de Santiago Tianguistenco	14 de octubre de 1974.
Escuela Normal de Ixtlahuaca	17 de octubre de 1974.
Escuela Normal de Capulhuac	17 de octubre de 1974.
Escuela Normal No. 3 de Nezahualcóyotl	24 octubre de 1974.
Escuela Normal de Zumpango	18 de noviembre de 1974.
Escuela Normal de Coacalco	9 de diciembre de 1974.
Escuela Normal de Texcoco	25 de julio de 1975.
Escuela Normal de San Felipe del Progreso	21 de agosto de 1975.
Escuela Normal No. 4 de Nezahualcóyotl	1 de septiembre de 1977.
Escuela Normal de Amecameca	13 de septiembre de 1977.
Escuela Normal de Ixtapan de la Sal	13 de septiembre de 1977.
Escuela Normal de Santa Ana Zicatecoyan	13 de septiembre de 1977.
Escuela Normal de los Reyes Acaquilpan	2 de octubre de 1978.
Escuela Normal de Atizapán de Zaragoza	14 de octubre de 1978.
Escuela Normal de Tecámac	14 de agosto de 1980.
Escuela Normal de Educación Física, " Gral. M. Beteta "	28 de febrero de 1988.
Escuela Normal de Educación Especial	1 de septiembre de 1991.

## 2. Referencias normativas.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos Tercero y Quinto, vigente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de febrero del 2014.
- Ley General de Educación. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo del 2014.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2014.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 11 de septiembre de 1990, y sus reformas y adiciones, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio del 2014.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Diario Oficial de la Federación, vigente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de abril de 2013.
- Gaceta del Gobierno, Decreto No. 306 – Ley de Educación del Estado de México, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el viernes 25 de abril del 2014.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

15 de 51

- Normas de Control Escolar para Instituciones Formadoras de Docentes de las Licenciaturas de Educación Básica, Modalidad Escolarizada 2010.
- Normas de Control Escolar para Instituciones Formadoras de Docentes de las Licenciaturas de Educación Básica, Modalidad Escolarizada 2012.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de julio de 2010.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal para Profesores. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 12 de abril de 1882.
- Acta constitutiva de la Escuela Normal No. 3 de Toluca, con fecha 2 de febrero de 1959.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal No. 1 de Toluca. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 26 de diciembre de 1959.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea las Escuelas Normales Urbanas de Atlacomulco y Tlalnepanitla. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 7 de enero de 1961.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal Superior del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 3 de junio de 1967.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal Urbana de Chalco. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 2 de enero de 1968.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal Urbana para Profesores de Tejupilco. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 28 de febrero de 1973.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea las Escuelas Normales de Educación Primaria de: Cuautitlán Izcalli, Naucalpan, Ecatepec, Coacalco, Teotihuacan, Zumpango, No. 1 y 2 de Nezahualcóyotl, Jilotepec, Valle de Bravo, Santiago Tianguistengo, Tenancingo, Sultepec y Coatepec Harinas, y las Escuelas Normales de Educación Preescolar de: Ixtlahuaca, Capulhuac, Ecatepec y No. 3 de Nezahualcóyotl. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 20 de marzo de 1975.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea las Escuelas Normales de Texcoco y San Felipe del Progreso. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 11 de septiembre de 1975.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal Superior No. 2 del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 31 de diciembre de 1977.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea las Escuelas Normales de Amecameca, Ixtapan de la Sal y Santa Ana Zicatecoyan. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 3 de enero de 1978.
- Acuerdo Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal de Tecamac con fecha 14 de agosto de 1980.



## Manual de la Calidad

Código:

**MMC-DI-01**

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

16 de 51

- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea las Escuelas Normales de Atizapán de Zaragoza, No. 4 de Nezahualcóyotl y los Reyes Acaquilpan. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 21 de diciembre de 1978.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal de Educación Física del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 27 de enero de 1988.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado que crea la Escuela Normal de Educación Especial del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, con fecha 31 de enero de 1992.
- Manual de Organización (Escuelas Normales del Estado de México), vigente.
- Reglamento (Escuelas Normales del Estado de México), vigente.
- Disposiciones reglamentarias en materia laboral para los servidores públicos docentes del subsistema educativo estatal. Gobierno del Estado de México, vigente.
- Instructivo para la elaboración de informes financieros de instituciones educativas de los niveles medio superior y superior, vigente.
- Manual de Normas y Procedimientos de Desarrollo y Administración de Personal, 10 de febrero de 2011.
- Norma NMX-CC-9000-IMNC-2008 - Fundamentos y vocabulario.
- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Norma NMX-CC-19011-IMNC-2012 – Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

### 3. Términos y definiciones.

Siglas	Descripción
<b>DGENyDD</b>	Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente
<b>DFyAD</b>	Dirección de Formación y Actualización Docente
<b>SEN</b>	Subdirección de Educación Normal
<b>SUBEN</b>	Subdirector de Educación Normal
<b>RDI</b>	Representante de la Dirección Institucional
<b>SCCI</b>	Staff del Comité de Calidad Institucional
<b>IL</b>	Implementador Líder
<b>AL</b>	Auditor Líder



## Manual de la Calidad

Código:

**MMC-DI-01**

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

17 de 51

Siglas	Descripción
<b>RSEN</b>	Representante de la Subdirección de Educación Normal
<b>CACSEN</b>	Coordinación Académica de la Subdirección de Educación Normal
<b>CADSEN</b>	Coordinación Administrativa de la Subdirección de Educación Normal
<b>UPSE</b>	Unidad de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Educación Normal
<b>ARF</b>	Área de Recursos Financieros
<b>AAP</b>	Área de Administración de Personal
<b>ENPEM</b>	Escuelas Normales Públicas del Estado de México
<b>DEN</b>	Director(a) de Escuela Normal
<b>PSE</b>	Planeación, Seguimiento y Evaluación
<b>RDEN</b>	Representante de la Dirección de la Escuela Normal o de la Oficina de la Subdirección de Educación Normal
<b>AI</b>	Auditor Interno de Escuela Normal
<b>IEN</b>	Implementador de Escuela Normal
<b>SAC</b>	Subdirección Académica de Escuela Normal
<b>DFI</b>	Departamento de Formación Inicial
<b>DDD</b>	Departamento de Desarrollo Docente
<b>DPDC</b>	Departamento de Promoción y Divulgación Cultural
<b>DIIE</b>	Departamento de Investigación e Innovación Educativa
<b>SAD</b>	Subdirección Administrativa de Escuela Normal
<b>AG</b>	Archivo General
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de la Calidad
<b>DCE</b>	Departamento de Control Escolar
<b>DRH</b>	Departamento de Recursos Humanos
<b>DRMSG</b>	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
<b>DRF</b>	Departamento de Recursos Financieros
<b>SCE</b>	Subdirección de Control Escolar
<b>CCI</b>	Comité de Calidad Institucional
<b>CCEN</b>	Comité de Calidad de Escuela Normal
<b>DP</b>	Dueño del Proceso

	<h2>Manual de la Calidad</h2>	Código:	<b>MMC-DI-01</b>
		Fecha de Entrada en Vigor:	02-10-2014
		Página:	18 de 51

Concepto	Definición
<b>Alta Dirección</b>	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
<b>Capacidad</b>	Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
<b>Cliente</b>	Organización o persona que recibe un producto (en este Manual de la Calidad, cliente se manejará como sinónimo de usuario).
<b>Educador</b>	Persona que entrega un producto educativo a los educandos.
<b>Eficacia</b>	Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<b>Mejora de la calidad</b>	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
<b>Mejora continua</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
<b>Manual de Calidad</b>	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la calidad de una organización.
<b>Organización educativa</b>	Organización que provee un producto educativo.
<b>Parte interesada</b>	Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.
<b>Producto</b>	Resultado de un proceso.
<b>Producto educativo</b>	Producto relacionado con la educación.
<b>Procedimiento</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<b>Proceso educativo</b>	Proceso que da por resultado un producto educativo.
<b>Registros</b>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
<b>Requisito</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<b>Satisfacción del cliente</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b>Trazabilidad</b>	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Nota 1 Al considerar un <b>producto</b> , la trazabilidad puede estar relacionada con: el origen de los materiales y las partes; la historia del procesamiento; la distribución y localización del producto después de su entrega.

Los términos usados en este Manual de la Calidad, se rigen por lo establecido en la Norma NMX–CC–9000–IMNC–2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

## 4. Sistema de gestión de la calidad.

### 4.1 Alcance y requisitos generales.

El Sistema de Gestión de la Calidad aplica a las 36 Escuelas Normales Públicas del Estado de México en los procesos de **Control Escolar** (Elaboración de Título Profesional, Expedición de Certificado de Terminación de Estudios, Elaboración de Acta de Examen Profesional, Expedición de Boleta Semestral, Expedición de Constancia de Estudios y/o con Tira de Materias, Expedición de Credenciales o Duplicado de Credencial), que se realizan en el Departamento de Control Escolar; Proceso de **Recursos Humanos** (Elaboración de Plantilla de Personal, Integración del Expediente Personal, Elaboración de Reporte de Inasistencia), que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos; Proceso de **Recursos**



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

19 de 51

**Financieros** (Elaboración, Control y Seguimiento de Plan Presupuestal, Adquisiciones, Integración del Informe Financiero Bimestral) que se realizan en el Departamento de Recursos Financieros.

Los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC y su interrelación son señalados en el diagrama general de procesos (ver anexo 1). En los procedimientos y en el clausulado de este manual se hace referencia a los diferentes procesos, señalando criterios y métodos necesarios para asegurar la operación, control y eficacia de los mismos.

En la cláusula 5.4.2 se describe la manera cómo la alta dirección se asegura de la disponibilidad de los recursos y de la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos del SGC. El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, se lleva a cabo según lo dispuesto en las cláusulas 8.2.3, 8.2.4 y 8.4.

A través de la comunicación interna, descrita en la cláusula 5.5.3, se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados. La mejora continua de los procesos es tratada en la cláusula 8.5.1.

Dada la naturaleza de los procesos declarados en el alcance de este SGC, la organización no contrata externamente procesos que afecten la conformidad de los productos.

### 4.1.1 Exclusiones.

En el SGC de las ENPEM se han excluido los requisitos 7.3, 7.5.2 y 7.6. Las justificaciones de tales exclusiones se dan en los respectivos apartados de este manual.

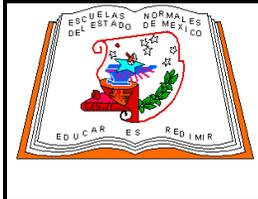
## 4.2 Requisitos de la documentación.

### 4.2.1 Generalidades.

Esta sección establece la estructura documental del SGC, que se utiliza para llevar a cabo todas las actividades, procesos, servicios y los registros requeridos que intervienen en la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes.

### 4.2.2 Manual de la Calidad.

Este Manual cubre el alcance para el SGC de acuerdo a la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos; y establece de manera general cómo se cumplen los requisitos. También presenta la política de la calidad y los objetivos de calidad a aplicar en las ENPEM. El Manual de la Calidad describe los documentos conforme a la siguiente estructura documental:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

20 de 51



### (a) Procedimientos mandatorios.

Estos documentos describen las acciones que se realizan en las ENPEM para cumplir con los requisitos contenidos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008, donde se solicitan los procedimientos en particular para cumplir con dichos requisitos.

### (b) Procedimientos operativos para la realización del producto.

Estos documentos describen las acciones que se realizan en las ENPEM que llevan a cabo las actividades establecidas con el propósito de cumplir con los procesos identificados para la satisfacción de los clientes.

### (c) Documentos de origen externo.

Son los documentos legales y normativos, como fuente de información para los diferentes procesos del SGC de las ENPEM. Todos los documentos controlados se rigen de acuerdo a lo que señala el procedimiento de Control de Documentos (MCD-PR-01).

### (d) Registros (evidencias).

Mostrar concretamente las evidencias que dan cuenta de los logros del SGC.

***Cabe mencionar que el alcance específico de este Manual incluye a las 36 ENPEM.***

#### 4.2.2.1 Procesos internos clave.

Estos procesos son los que influyen directamente en la satisfacción de los requisitos del cliente, o tienen un impacto positivo o determinante en los factores clave de la organización. Los procesos clave declarados en las ENPEM son:

##### **Procesos clave de DCE:**

- Elaboración de Título Profesional.
- Expedición de Certificado de Terminación de Estudios.
- Expedición de Acta de Examen Profesional.
- Expedición de Boleta Semestral.
- Expedición de Constancia de estudios y/o con Tira de Materias.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

21 de 51

- Expedición de Credenciales o Duplicado de Credencial.

### Procesos clave de DRF:

- Elaboración, Control y Seguimiento del Plan Presupuestal.
- Adquisiciones.
- Integración del Informe Financiero Bimestral.

### Procesos clave de DRH:

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

#### 4.2.3 Control de los documentos.

La aprobación, revisión, actualización, identificación, distribución y control de los documentos del SGC, ya sean internos o externos, se realiza de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento Control de Documentos (MCD-PR-01). Los registros deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### 4.2.4 Control de registros.

En el Procedimiento Control de Registros (MCR-PR-02) se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del SGC.

## 5. Responsabilidad de la Alta Dirección.

### 5.1 Compromiso de la Alta Dirección.

La alta dirección integrada por la Subdirectora de Educación Normal y los Directores de las Escuelas Normales, dan evidencia de su compromiso con el desarrollo del SGC, así como de la mejora continua de su eficacia, de la siguiente manera:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios (5.2 y 5.5.3).
- b) Estableciendo la política de calidad (5.3).
- c) Asegurando los objetivos de la calidad (5.4.1).
- d) Asignando las responsabilidades y autoridades dentro de la organización (5.5.1).
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos financieros, materiales y humanos para el buen funcionamiento del SGC (6.1).
- f) Realizando las revisiones al SGC, conforme al programa anual que se establece cada año (5.6).

### 5.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección de las ENPEM se aseguran de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Para ello se recurre a lo siguiente:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

22 de 51

- Que en los procedimientos vinculados a los procesos de realización del producto, se contemplen mecanismos específicos para determinar y revisar los requerimientos del cliente respectivo (7.2.1 y 7.2.2), lo cual es condición indispensable para que se otorgue la firma de autorización a tales documentos.
- Que se establezcan mecanismos para medir la satisfacción del cliente, como los buzones: físicos y electrónicos (7.2.3).

La operación de ambos tipos de mecanismos da cuenta a la alta dirección en las reuniones de revisión (5.6).

### 5.3 Política de la calidad.

La política de la calidad es la directriz para todo el personal de las ENPEM en lo que respecta al SGC. En ella se incluyen aspectos de calidad y es la base para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

#### Política de la calidad

En las Escuelas Normales Públicas del Estado de México, asumimos el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, que cumpla con los requisitos normativos, orientado a la mejora continua de la eficacia de los Procesos de Control Escolar, Recursos Humanos y Recursos Financieros, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

#### Definición de la política de la calidad.

La política de la calidad es definida por la alta dirección, en reuniones establecidas para este fin y considerando lo siguiente:

- a) Que sea adecuada al propósito de la DGENyDD, DFAD, SEN, ENPEM, y a las actividades, productos o servicios.
- b) Que incluya el compromiso de mejora continua.
- c) Que incluya un compromiso de cumplir con las Leyes y la Normatividad aplicable.
- d) Que sea la base para establecer y revisar objetivos y metas.
- e) Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

### 5.4 Planificación.

#### 5.4.1 Objetivos de la calidad.

Los objetivos de la calidad están basados en lo siguiente:

- a) Política de la calidad.
- b) Requisitos del cliente.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

23 de 51

- c) Desempeño de los procesos.
- d) Estrategias de las ENPEM.
- e) Requisitos legales y aspectos normativos.

1. Proporcionar un servicio de calidad, que cumpla con los requisitos normativos; orientando los procesos administrativos hacia la mejora continua a efecto de lograr la satisfacción del cliente.
2. Aplicar y valorar un SGC, que favorezca la mejora continua a través del desempeño efectivo de estrategias que den respuestas a los requisitos legales y aspectos normativos de las ENPEM.

Lo anterior está reflejado en la tabla de objetivos e indicadores de cada proceso **anexo No. 2**.

La Subdirección de Educación Normal (SUBEN), conjuntamente con las Direcciones de las Escuelas Normales (DEN), establecen los objetivos de cada proceso y basados en dicha planeación, se incluyen metas e indicadores, con los cuales se van a medir los procesos.

### 5.4.2 Planificación del SGC.

Como se describió en el punto 4.1, en el diagrama general de procesos (**anexo 1**), el modelo de operación de las ENPEM es el instrumento que define a la organización y la manera en que trabaja. En éste se reflejan los procesos y las interrelaciones que éstos guardan entre sí. El Representante de la Dirección Institucional (RDI) y los Representantes de la Dirección en las Escuelas Normales (RDEN) (5.5.2), aseguran que la planificación se lleve a cabo, de acuerdo a los procedimientos operativos, y sea coherente con los requisitos de los procedimientos mandatorios del SGC, manteniendo la integridad del SGC a través de las revisiones planificadas de la alta dirección.

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La alta dirección se asegura que la responsabilidad y autoridad del personal que forma parte de la organización se define por medio del Organigrama de la Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente (DGENyDD) donde queda plasmada la SEN (**anexo No. 3**), del Organigrama de la SEN (**anexo No. 4**), del Organigrama de las ENPEM (**Anexo No. 5**) y de la matriz de responsabilidades del SGC (**anexo No. 6**). Como apoyo al SGC, se ha integrado un **Staff del Comité de Calidad Institucional** (SCCI), fortalecido por RDI, implementador líder y auditor líder quienes establecen una inserción eficaz entre la DGENyDD y SEN. Así como con los **Comités de Calidad en cada Escuela Normal** (CCEN), definiéndose las reglas de operación para tales comités (**anexo 7**).

La alta dirección también se asegura de que la responsabilidad y la autoridad se comunican eficazmente dentro de la organización (5.5.3).

### 5.5.2 Representante de la dirección institucional y por Escuela Normal.

El **Director General de Educación Normal y Desarrollo Docente** nombra a un RDI, cuyo margen de responsabilidad abarca a los 36 sitios del SGC. A su vez, cada director de las ENPEM nombra a un RDEN. Tanto uno como otro cuentan con la autoridad delegada por quienes los han nombrado, dentro de su ámbito de competencia:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

24 de 51

- a) Asegura que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el SGC en todos los niveles de la organización, por medio del seguimiento de tales procesos (8.2.3) y el apoyo técnico a los responsables de la planificación, operación y control de los mismos.
- b) Informa a la alta dirección en las revisiones del SGC, cuál es el desempeño del sistema, así como cualquier necesidad de mejora (5.6).
- c) Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, en todos los niveles de la organización, con la comunicación interna (5.5.3).

A fin de apoyar a los representantes de la dirección en el mantenimiento y funcionamiento óptimo del SGC, se ha conformado un grupo de apoyo operativo, integrado por personal de cada Escuela Normal cuya función es ser **Implementador del SGC**. Estos son figuras de suma importancia, por lo que han recibido capacitación a fin de poder desempeñar este papel. La función de implementador se diseñó para ayudar a los 36 sitios considerados en el alcance, a implementar y mantener el SGC y a garantizar su operación exitosa.

### 5.5.3 Comunicación interna.

La alta dirección se asegura de establecer los mecanismos necesarios para la comunicación interna eficaz entre los distintos niveles de la organización implicados en el desarrollo, implantación, y mantenimiento del SGC, además de dar a conocer aspectos importantes de la eficacia del sistema, de resultados de indicadores, auditorías y revisiones realizadas al SGC. Los medios de comunicación utilizados son:

- a) Pláticas informativas.
- b) Reuniones de trabajo.
- c) Escrita o visual (carteles, dípticos, trípticos, volantes, etc.).
- d) Correspondencia interna (circulares, memorándum y correo electrónico).

Los Representantes de la Dirección de cada sitio (RDEN) y los Dueños de los Procesos (DP) mantienen registros de lo relativo a la comunicación en el SGC.

## 5.6 Revisión del SGC por la Alta Dirección.

### 5.6.1. Generalidades.

Las revisiones del SGC se realizan después de cada auditoría interna, con la participación de la alta dirección, tanto a nivel institucional, como en cada uno de los 36 sitios del SGC, en los cuales la revisión se desarrolla en el seno del comité de calidad respectivo. En ellas se analiza y revisa el SGC, con el objeto de verificar el funcionamiento del mismo, su adecuación y eficacia. En esta revisión se considera la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo políticas, objetivos y metas. Las revisiones del SGC por la Alta Dirección son organizadas por el RDI (a nivel de los 36 sitios en su conjunto) y por los RDEN, en cada uno de los sitios.

### 5.6.2 Información para la revisión.

Las reuniones de revisión institucional, la **SUBEN** envía un comunicado a los directores de las ENPEM, con la agenda propuesta para la revisión del SGC. Las reuniones de revisión de cada Escuela Normal, el director respectivo, envía un comunicado a los integrantes del comité de calidad, con la agenda propuesta para la revisión del SGC. Con base en lo anterior, los DP involucrados en una u otra reunión, preparan la información correspondiente a:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

25 de 51

- a) Resultados de auditorías.
- b) Quejas y reclamaciones de los clientes.
- c) Resultado de los objetivos y desempeño de los procesos, productos o servicios.
- d) Estado de acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones previas de seguimiento de las revisiones por el RDI.
- f) Cambios que pueden afectar al SGC.
- g) Recomendaciones para la mejora continua.
- h) Cumplimiento de requisitos normativos.
- i) Comunicaciones internas o externas relevantes.
- j) Cualquier otro asunto que tenga relación con el SGC.

Los registros de la revisión del SGC los mantiene el RDI y los RDEN.

### 5.6.3. Resultado de la revisión.

Los resultados de esta reunión deben registrarse en un acta de acuerdos (**anexo No. 8**). Los acuerdos tomados se relacionan con:

- a) Mejora del SGC y los procesos.
- b) Mejora de los productos en relación con los requisitos del cliente.
- c) Necesidades de recursos.

Dicha acta es elaborada por el RDI (reunión de revisión institucional) y por los RDEN (reuniones de revisión en cada uno de los 36 sitios), la información y acuerdos asentados quedan aprobados con el nombre y firma de quienes asistieron a las reuniones.

Como resultado de esta reunión de revisión del SGC se pueden llevar a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Modificación de documentos del sistema.
- b) Ajuste o cambio en las políticas, objetivos, metas e indicadores.
- c) Realización de auditorías internas.
- d) Capacitación al personal en aspectos específicos y especializados.
- e) Asignación de recursos financieros, materiales, técnicos y/o humanos.
- f) Creación de grupos de trabajo para la solución de problemas.
- g) Definición y ejecución de acciones correctivas o preventivas.
- h) Otras cuestiones que sean importantes para el buen funcionamiento del sistema.

Invariablemente, cada DP realiza la difusión de esta información al personal a su cargo.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

26 de 51

### 6. Gestión de los recursos.

Esta sección tiene como objetivo determinar y proporcionar los recursos necesarios para: implementar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### 6.1 Provisión de los recursos.

Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia, mediante las DEN y SAD en las ENPEM, a través de los Departamentos de Recursos Financieros (DRF), orientados a las actividades de gestión de los recursos presupuestales y su administración. De acuerdo con las necesidades de cada proceso, dichos recursos son los siguientes:

- Recursos Humanos.
- Recursos Financieros.
- Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Infraestructura.
- Los relacionados con el ambiente de trabajo.

La planeación anual de las ENPEM, se realiza a partir de las directrices definidas por los directores de las mismas, las cuales jerarquizan las necesidades por atender, considerando los avances en el cumplimiento de las metas y la disponibilidad de recursos. Con base en lo anterior, se integra un presupuesto anual de ingresos y egresos, en el que se consideran las necesidades de recursos de cada sitio integrante del SGC. El contar con los recursos requeridos, contribuye a aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La SUBEN autoriza el ejercicio del presupuesto.

#### 6.2 Recursos humanos.

##### 6.2.1 Generalidades.

El personal de las ENPEM, lleva a cabo actividades que afectan a la conformidad con los requisitos del producto proporcionados a los clientes, siendo asignados en cada área de responsabilidad, tomando en consideración sus habilidades y destrezas, en función de las competencias adquiridas, sin soslayar su conducta, experiencia laboral, nivel educativo y formación profesional.

Las SAD en las ENPEM, cuentan con un Departamento de Recursos Humanos (DRH), responsable de llevar un control (expedientes) del personal que labora en la organización, en el se integra la documentación que avala su formación, habilidades y experiencias.

##### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

###### 6.2.2.1 Competencia.

En las ENPEM, se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, proporcionando formación o acciones equivalentes para satisfacer dichas necesidades, se evalúa la eficacia de las acciones tomadas y se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

27 de 51

Para satisfacer tales requisitos, la organización se avoca a:

- Llevar a cabo un diagnóstico anual de necesidades de capacitación.
- Comparar las competencias de que se dispone, con las requeridas por las funciones a desempeñar, definiendo la franja de competencias requeridas.
- Tomar acciones para que el personal que así lo necesite, adquiera las competencias que le faltan.
- Evaluar la eficacia del entrenamiento proporcionado.
- Llevar el control de los registros correspondientes, de acuerdo con lo establecido en 4.2.4.

Los documentos que apoyan o se derivan de tales actividades son:

- Diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Registros de la determinación de la franja de competencias a cubrir por cada persona.
- Registros del entrenamiento proporcionado, incluyendo los programas de capacitación ofrecidos.
- Registros de la evaluación del entrenamiento proporcionado.

Por otra parte, el personal que se ha ido integrando a las ENPEM, también se especializa en el desempeño de sus actividades con el apoyo del personal más experimentado, lo que ha permitido equilibrar adecuadamente la calidad de los servicios y productos que se brindan.

El responsable de llevar a cabo lo señalado en 6.2.2.1 es la SAD, a través del DRH para el personal no docente que participa en el SGC y en vinculación con el DDD para el personal docente, en cada Escuela Normal, de acuerdo con el Manual de Organización de las Escuelas Normales.

### 6.2.2.2 Toma de conciencia.

Ha sido compromiso de la alta dirección difundir entre el personal de las ENPEM, la necesidad de comprometerse con la instrumentación de un SGC, como herramienta para asegurar la calidad de los servicios y productos brindados por la institución y para ello, se han organizado cursos de formación y talleres de discusión.

## 6.3 Infraestructura.

### a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.

La ubicación de los inmuebles donde se asientan las ENPEM, se encuentran adecuadamente comunicados con todos los rumbos de cada localidad, lo cual facilita al personal y a los alumnos, su arribo a las instalaciones; asimismo, los espacios de trabajo cumplen con lo que establece la normatividad correspondiente.

Es compromiso de la Alta Dirección vigilar que en los planes presupuestales anuales, se contemplen los recursos necesarios, solicitados por cada Escuela Normal del SGC, para dotar del mobiliario, equipo y servicios suficientes y necesarios, para que la estancia del personal adscrito sea la más adecuada para el desempeño de sus actividades.

Los servicios asociados, tales como vigilancia, energía eléctrica, agua potable, así como los servicios de mantenimiento y aseguramiento de los equipos, son responsabilidad de las SAD, a través de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios Generales (DRMSG), en las ENPEM.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

28 de 51

### b) Equipos para los procesos (tanto de hardware como software):

El personal cuenta con computadoras, que facilitan el mejor desempeño de sus actividades; asimismo se dispone de impresora y fax.

Es importante destacar que el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo es responsabilidad de las SAD, a través de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios Generales (DRMSG), en las ENPEM.

El software requerido por el personal para el desarrollo de sus funciones, es adquirido y proporcionado por las SAD, a través de los DRF, en las ENPEM.

### c) Servicios de apoyo de comunicación.

Las ENPEM, cuentan con conexión a internet y servicio de telefonía, como apoyo a las actividades del personal.

## 6.4 Ambiente de trabajo.

Como parte de la cultura organizacional de las ENPEM, en todas las actividades y procesos que se realizan, se cuenta con las condiciones de ambiente de trabajo adecuado que permitan cumplir con los objetivos esperados. Los DEN y RDEN, vigilan que se mantengan los siguientes aspectos:

- Iluminación.
- Ventilación.
- Espacios de oficina.
- Seguridad de oficinas.
- Limpieza.
- Mobiliario y equipo de oficina.

## 7. Realización del producto.

### 7.1 Planificación de la realización del producto.

La planificación de la realización del producto se lleva a cabo partiendo del ciclo de DEMING: planear, hacer, verificar y actuar.

Las ENPEM determinan los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

**Planificación.** Se establece la política de la calidad, objetivos de calidad, responsabilidades y recursos de la organización; lo que motiva que a principios de cada año la alta dirección, determine los procesos y procedimientos a ejecutar, para cada uno de los 36 sitios del SGC.

Las ENPEM cuentan con los siguientes documentos que ayudan a la planeación, realización y evaluación de los productos o servicios:

- Plan Nacional de Desarrollo, vigente.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

29 de 51

- Plan Estatal de Desarrollo, vigente.
- Programa Nacional de Educación, vigente.
- Programa Estatal de Educación, vigente.
- Normas de Control Escolar para las Instituciones Formadoras de Docentes de las Licenciaturas de Educación Básica, Modalidad Escolarizada 2010.
- Normas de Control Escolar para las Instituciones Formadoras de Docentes de las Licenciaturas de Educación Básica, Modalidad Escolarizada 2012.
- Plan Estatal de Fortalecimiento de la Educación Normal (PEFEN), vigente.
- Programa de Fortalecimiento de la Gestión de la Educación Normal (ProGEN), vigente.
- Programa de Fortalecimiento de la Escuela Normal (ProFEN), vigente.
- Reglas del PROMIN (Programa de Mejoramiento Institucional de Escuelas Normales) vigente.

**Hacer.** De acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo, se llevan a cabo las operaciones dentro del SGC para darle cumplimiento al mismo y la alta dirección se encarga de gestionarlo, dirigirlo y de identificar las acciones de mejora de los procesos clave definidos en el 4.2.2.1 del presente Manual de la Calidad.

**Verificar.** La alta dirección verifica, monitorea y analiza los resultados del SGC y el desempeño de los procesos, contra los objetivos establecidos, en juntas periódicas y en revisiones.

**Actuar.** Con el análisis de los datos presentados, se toman decisiones o se establecen las estrategias a seguir, incluyendo en aquellos casos en que se requiera y sea factible, la asignación de los recursos necesarios para facilitar el proceso de mejora continua en toda la institución. En el caso de que se generen acciones correctivas o preventivas, éstas se trabajan de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Acciones Preventivas (MAP-PR-06) y en el Procedimiento de Acciones Correctivas (MAC-PR-05).

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

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

El mecanismo para la determinación de requisitos relacionados con el producto, es contemplado en cada uno de los procesos de realización del producto.

En las ENPEM se cuenta con documentos normativos (7.1) que establecen los requisitos para la elaboración de los productos, derivados de los procesos de realización declarados.

Los DP determinan los requisitos no establecidos pero necesarios para la provisión del producto o servicio.

### 7.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el producto.

La revisión de los requisitos se lleva a cabo durante el desarrollo de los procesos de realización. El registro de esta revisión está señalado en los procedimientos correspondientes, conforme al Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

Cuando se cambian los requisitos del producto en la normatividad aplicable en las ENPEM, se aseguran de que la normatividad actualizada esté disponible y de que el personal correspondiente está consciente de los requisitos modificados.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

30 de 51

### 7.2.3 Comunicación con los clientes.

Los DP de cada uno de los procesos de realización del producto son los encargados de mantener una comunicación directa con sus respectivos clientes.

Dentro de las disposiciones para la comunicación con los clientes, las ENPEM desarrollan documentos de promoción, con el objeto de dar a conocer los requisitos para tramitar los diferentes productos, asociados a los procesos de realización.

Se aplica una encuesta que permite apreciar la satisfacción del cliente, por los DP a los usuarios a lo largo de un semestre de manera aleatoria, para que al final de éste se elabore un informe con copia al RDEN.

La retroalimentación del cliente se obtiene mediante un buzón electrónico y/o físico, ya descritos en el apartado 5.2, a cargo del RDI, IL, AL, IEN y los RDEN, para dar respuesta a las inquietudes o reclamaciones. Dichas inquietudes y reclamaciones, deben ser recabadas por el RDI o los RDEN, según el carácter de lo planteado, y canalizadas al responsable del proceso correspondiente, en el sitio de los treinta y seis a que corresponda, para su atención inmediata. Según el caso, el RDI o los RDEN, dan seguimiento a dichas quejas, reclamaciones y sugerencias, hasta la emisión de la respuesta al interesado.

En forma bimensual, el SCCI (a nivel de los 36 sitios en su conjunto) y los RDEN (en el sitio que le corresponde a cada uno), analizan la tendencia y posible recurrencia de las inquietudes y reclamaciones, y determina si se requiere la participación de otros DP para generar alguna acción correctiva o preventiva al respecto. Adicionalmente en forma bimensual, se presenta a las DEN y a la SUBEN la respuesta dada a los clientes y las inquietudes y reclamaciones presentadas.

### 7.3 Diseño y Desarrollo.

Este requisito está excluido del SGC, en razón de que la normatividad institucional ya establece las características que los productos declarados deben tener.

### 7.4 Compras.

En las ENPEM, esta responsabilidad corresponde a la SAD a través del DRF.

#### 7.4.1 Proceso de Compras.

Con el objeto de asegurar que el producto adquirido, cumple con los requisitos y especificaciones técnicas, el área usuaria del bien y/o servicio participa en la evaluación técnica del proceso y los contratos y/o pedidos se fincarán al proveedor o prestador de servicio cuya oferta o cotización cumpla técnicamente en todo y sea la propuesta económica más baja.

Se cuenta con cotizaciones autorizadas que aseguran el cumplimiento de los requisitos de compra.

La selección de proveedores se encuentra descrita en el Proceso de Adquisiciones (PRA-PR-03), realizándose la evaluación al finalizar el ciclo escolar, siempre y cuando el proveedor cuente con un mínimo de seis meses de antigüedad. La Reevaluación de los mismos se efectuará cada dos ciclos escolares.

Existe un catálogo de proveedores, manteniendo registros del resultado de la evaluación de los mismos, con base en las directrices del Procedimiento de Control de Registros. (MCR-PR-02).



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

31 de 51

### 7.4.2 Información de las adquisiciones.

Las adquisiciones y contratación de servicios que se lleven a cabo serán bajo las políticas de la SEN y la legislación vigente y aplicable en la materia. Deberán incluir para todos sus casos, los requisitos y especificaciones técnicas necesarias para proveer el bien y/o el servicio y previo a la adjudicación del contrato y/o pedido, se llevará a cabo una evaluación.

En las ENPEM se cuenta con las autorizaciones de compra de parte de la SEN.

### 7.4.3 Verificación de los productos o servicios adquiridos.

Los productos o servicios que se contraten previo a la liberación del pago al proveedor o prestador de servicio, son verificados por los DP o las instancias responsables que requirieron el bien y/o servicio, a fin de verificar que lo contratado cumple con los requisitos de calidad a satisfacción del contratante.

Se cuenta con lista de cotejo para verificar los productos adquiridos.

## 7.5 Producción y prestación del servicio.

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La planificación para llevar a cabo la prestación del producto o servicio en condiciones controladas, se describe en los procedimientos correspondientes a cada uno de los procesos clave definidos en el apartado 4.2.2.1 del presente Manual de la Calidad.

Los procesos clave describen las condiciones controladas que incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- c) El uso de equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de mecanismos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del proceso de seguimiento y medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

En cada uno de los procedimientos de los procesos declarados se implementan registros específicos que dan cuenta de las actividades realizadas.

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Se excluye este requisito, porque los procesos de realización declarados en este SGC, no son de los llamados procesos especiales, dado que la conformidad de los respectivos productos es verificada.

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

32 de 51

En cada uno de los procedimientos de los procesos declarados se determinan los mecanismos para la identificación y trazabilidad del servicio.

Con base en los elementos de identificación señalados en cada uno de los procedimientos para cada producto, se procede a seguir su historia, la aplicación o determinar su localización, según se requiera.

### 7.5.4 Propiedad del cliente.

Para los procesos de realización declarados en el SGC, se cuenta con espacios y mobiliario seguro para preservar los expedientes con documentos originales del cliente bajo el resguardo de DCE, DRF y DRH. Cualquier pérdida o deterioro se registra y comunica al interesado en cuestión, así como los datos personales.

### 7.5.5 Preservación del producto.

Los productos de los procesos declarados se resguardan en expedientes debidamente identificados en un archivero para su protección, hasta su entrega al cliente. Considerando también la protección de datos personales de acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010.

Aquellos productos que se tramitan por parte de DCE y no son recogidos por los clientes, quedan bajo resguardo del propio departamento en un expediente debidamente identificado y en un archivo específico.

Siendo los productos de los procesos de realización declarados en este SGC, los que requieren de control de preservación, como por ejemplo: Títulos profesionales, certificados de terminación de estudios, actas de examen profesional, informe financiero, reporte de inasistencia, entre otros; la preservación de estos productos (Registros) se realiza conforme al Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

Se formaliza la protección de los productos documentados, su revisión, actualización, identificación, disponibilidad, prevención de uso no intencionado y disposición final, tanto el control de documentos como el de registros, se lleva a cabo conforme al criterio de los requisitos de NMX-CC-9001-IMNC-2008, como fue descrito anteriormente en el apartado 4.2 de este Manual.

### 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

Este requisito está excluido del SGC, en razón de que en los procesos no se usa equipo de medición.

## 8. Medición, análisis y mejora.

El objetivo de esta sección es establecer cómo se realiza la medición, análisis y mejora, para demostrar la conformidad del SGC, la conformidad del producto y la satisfacción del cliente.

### 8.1 Generalidades.

Las ENPEM planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, para:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

33 de 51

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto (8.2.4).
- Asegurarse de la conformidad del SGC (8.2.2).
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC (8.5).

En las cláusulas subsecuentes de este capítulo 8 se describen los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

### 8.2 Seguimiento y medición.

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

En las ENPEM la satisfacción de los clientes se monitorea mediante:

- Los mecanismos de seguimiento y medición definidos en los procesos de los que son responsables los diferentes DP.
- El buzón de sugerencias y comentarios (físico y/o electrónico), a cargo del RDI (a nivel de los 36 sitios del SGC en su conjunto) y de los RDEN, en cada uno de los sitios.
- Los reportes recibidos de producto no conforme, emitidos por los clientes, de acuerdo al procedimiento establecido (MPN-PR-04).

La información derivada de la evaluación es analizada y se generan acciones correctivas (Procedimiento MAC-PR-05), preventivas (Procedimiento MAP-PR-06), o de solución inmediata, encaminadas a la mejora continua del SGC y a aumentar la satisfacción de los clientes.

#### 8.2.2 Auditoría interna.

Todos los procesos son auditados a intervalos planificados y en la planeación de las auditorías internas se incluyen, según corresponda, los criterios aplicables a la NMX-CC-9001-IMNC-2008, para lo cual se cuenta con un procedimiento de Auditorías Internas de Calidad (MAI-PR-04). Se mantienen registros de las auditorías conforme al procedimiento descrito por parte del RDI (a nivel de los 36 sitios del SGC en su conjunto) y de los RDEN en cada uno de los sitios. Dichas auditorías se llevan a cabo de acuerdo con el programa anual de auditorías internas.

Se cuenta con un equipo de auditores internos, integrado por al menos un representante de cada uno de los 36 sitios del SGC. Un auditor interno no puede auditar el proceso en el que participa, en el sitio del SGC en el que labora, durante el desarrollo de una auditoría interna.

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

En cada procedimiento, se indica la forma en que se realiza el seguimiento y medición de las variables a controlar en cada proceso y lo que debe hacerse cuando no se alcancen los resultados planificados, asegurándose de esta forma la capacidad del proceso.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

34 de 51

Las ENPEM realizan el seguimiento y la medición de las características de los productos, para verificar que cumplen con los requisitos establecidos, la SEN apoya para que las ENPEM cumplan con sus objetivos de calidad.

Derivado de las actividades de seguimiento establecidas en cada uno de los procesos, se generan los registros correspondientes que dan evidencia de la conformidad del producto en las etapas apropiadas. Los DP son las personas autorizadas para la liberación del producto.

Estos registros son controlados con base en lo indicado en el Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

### 8.3 Control de Producto No Conforme.

Todo producto que resulte no conforme es tratado de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Control de Producto No Conforme (MPN-PR-04).

El Procedimiento de Control de Producto No Conforme, describe cómo se realiza la identificación y tratamiento del producto no conforme. No obstante que los productos son información, los productos no conformes se trabajan hasta la obtención del producto o servicio deseado, o la implementación de una acción correctiva que impida la recurrencia de la No Conformidad, en razón de la misma causa, siguiendo lo que señala el Procedimiento de Acciones Correctivas (MAC-PR-05).

Los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, son controlados siguiendo el Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

### 8.4 Análisis de datos.

El análisis de la información tiene el propósito de medir el desempeño y la eficacia del SGC contra los objetivos establecidos, identificar no conformidades o problemas potenciales, y tomar decisiones que permitan resolver los problemas presentados y realizar la mejora continua.

#### Desempeño del sistema:

- Resultado de auditorías internas y externas.
- Información de acciones correctivas y preventivas.
- Resultado de objetivos generales de la organización.
- Áreas de oportunidad.
- Estrategias de las ENPEM, tomadas de las revisiones del SGC por la alta dirección.

#### Desempeño del producto:

- Resultado de indicadores del producto no conforme. Desviaciones, inquietudes y reclamaciones.
- Satisfacción del cliente.

#### Desempeño del proceso:

- Resultado de metas e indicadores de desempeño de los procesos.
- Gráficas.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

35 de 51

- Análisis y evaluación de proveedores.

Para el análisis de la información se emplean técnicas diversas, incluyendo las estadísticas.

El análisis de los datos se realiza con la revisión del SGC, en el desarrollo mismo de las actividades o en la operación de los procesos. Esta actividad la llevan a cabo los DP y el SCCI, integra la información del análisis de los datos a nivel de los 36 sitios, en tanto que los RDEN hacen lo propio, para el SGC. Con esta información se toman acciones correctivas o preventivas como se establece en el Procedimiento de Acciones Preventivas (MAP-PR-06) o el Procedimiento de Acciones Correctivas (MAC-PR-05).

Independientemente del tipo de análisis que se realice, éste se usa para controlar los procesos y definir actividades orientadas a la solución de problemas, al logro de metas y al mejoramiento continuo de los procesos.

### 8.5 Mejora.

#### 8.5.1 Mejora continua.

En las ENPEM, se aplica el ciclo de mejora continua, basado en el uso de la política de calidad, los objetivos, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y las revisiones del SGC por la alta dirección.

#### 8.5.2 Acciones correctivas.

La detección y análisis de las causas de los problemas reales, así como la definición, implantación, seguimiento y eficacia de las acciones correctivas, se lleva a cabo en el Procedimiento de Acciones Correctivas (MAC-PR-05) y los registros de las Acciones Correctivas, se realizan de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

#### 8.5.3 Acciones Preventivas.

Estas son generadas cuando no existen problemas reales, pero existe la posibilidad de falla, por lo que la acción debe impedir la ocurrencia de una no conformidad potencial.

Las acciones preventivas pueden ser generadas del análisis de datos de la información u otras que puedan afectar el funcionamiento del sistema, o de los procesos.

El avance en el cumplimiento y eficacia de las acciones preventivas es revisado por la alta dirección del SGC.

Los registros de acciones preventivas se mantienen de acuerdo a lo señalado en el Procedimiento de Acciones Preventivas (MAP-PR-06) y en el Procedimiento de Control de Registros (MCR-PR-02).

Adicionalmente, y por necesidades mismas de los procesos, se toman acciones o soluciones inmediatas para mantener la continuidad de los mismos. Éstas generalmente se aplican para ajustes inmediatos en proceso o con el manejo de desviaciones, pero si el problema real o potencial persiste, entonces se debe tratar como acción correctiva o preventiva, dependiendo del caso.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

36 de 51

### Identificación de cambios

Página e inciso	Descripción del cambio
Todas	<p>La Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente con la Dirección de Formación y Actualización Docente, en coordinación con la Subdirección de Educación Normal (SEN) se identifican en el Manual de la Calidad de las ENPEM como ejes rectores y de comunicación eficaz para el logro de una implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Considerando que las anteriores direcciones y subdirección realizan actividades diferentes a las ENPEM se ha modificado el número de sitios auditables de treinta y siete a treinta y seis, correspondientes al número de Escuelas Normales Públicas del Estado de México.</p>
Anexo 2	Se elimina el procedimiento de apoyo: Elaboración del Libro del Inscripción.

### Anexos

No.	DESCRIPCIÓN
1	Diagrama General de Procesos del SGC
2	Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores
3	Organigrama de la Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente
4	Organigrama de la Subdirección de Educación Normal
5	Organigrama de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México
6	Matriz de Responsabilidades del SGC de las ENPEM
7	Reglas de Operación de los Comités de Calidad
8	Acta de acuerdos de Revisiones por la Dirección del SGC

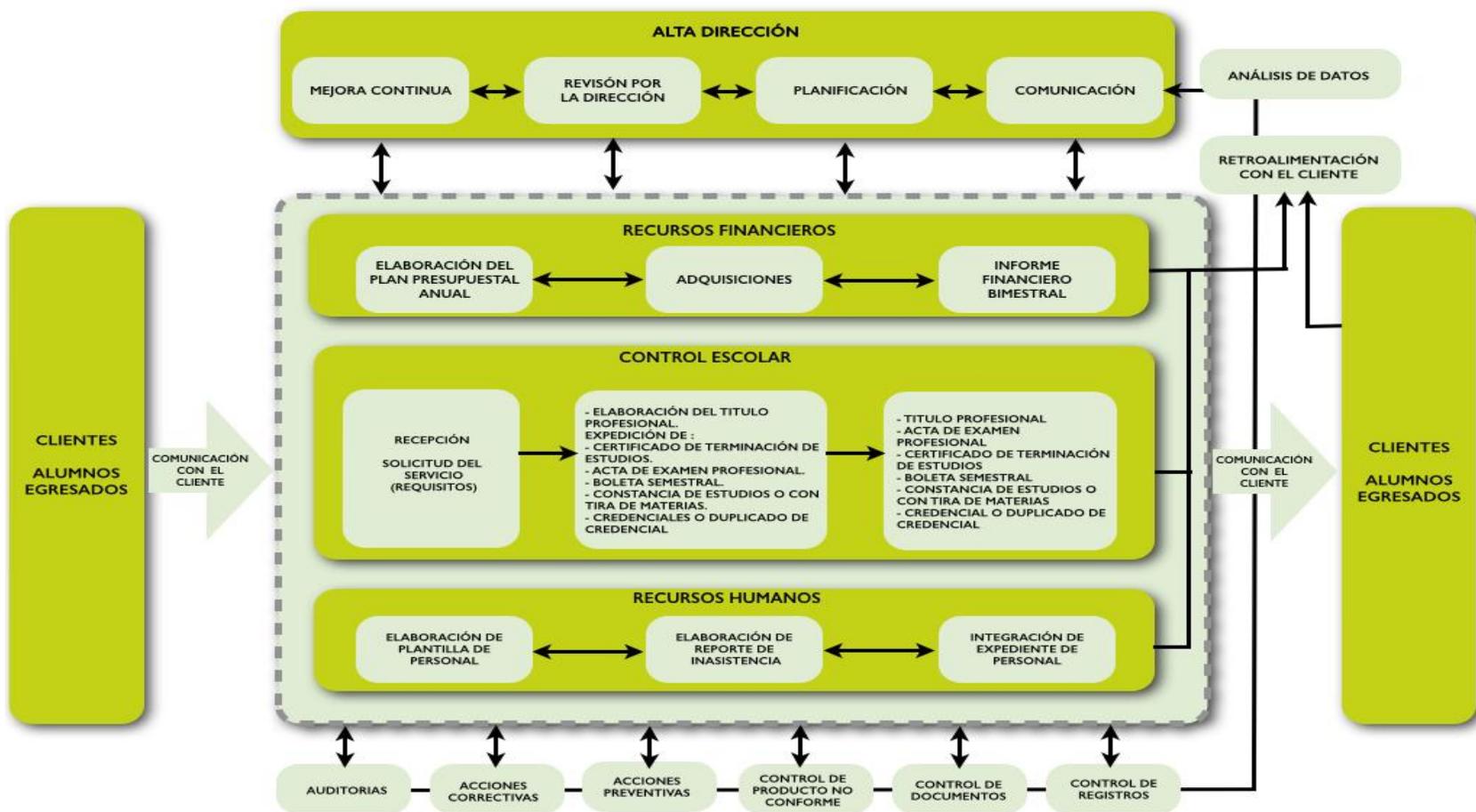


# Manual de la Calidad

Código:	MMC-DI-01
Fecha de Entrada en Vigor:	02-10-2014
Página:	37 de 51

## ANEXO 1

### Diagrama General de Procesos del SGC





## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

38 de 51

### Anexo 2 Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR
<b>CONTROL ESCOLAR</b>			
<b>Elaboración del Título Profesional</b>	Elaborar el 100% de títulos solicitados, respetando las normas de control escolar realizados, y entregarlos en un periodo no mayor a 20 días hábiles de la entrega oficial de la SCE	Elaboración del 100% de los títulos solicitados.  Entregar el 100% de títulos requeridos por el (la) egresado(a).  (Títulos profesionales solicitados x 100)	Durante el Ciclo Escolar.
<b>Expedición de certificado de terminación de estudios</b>	Elaborar el 100% de Certificados de terminación de estudios, conforme a planes y programas de estudios correspondientes, respetando las normas de control, y realizar su entrega en un periodo no mayor a 20 días hábiles de la entrega oficial de la SCE	Elaboración del 100% de Certificados de terminación de estudios solicitados.  Entregar el 100% de Certificados de terminación de estudios requeridos por el (la) egresado (a).  (Entrega de certificados solicitados y validados x 100)	Al finalizar el ciclo escolar.
<b>Expedición de Acta de Examen Profesional</b>	Elaborar el 100% de Actas de Examen Profesional, al finalizar la sustentación del examen de acuerdo a los requisitos. Realizar la entrega del Acta en un periodo no mayor a 15 días hábiles a partir de la fecha de validación por la SCE.	Elaborar el 100% de Actas de Examen Profesional al concluir el examen correspondiente.  Entregar el 100% de Actas de Examen Profesional solicitadas.  (Entrega de Actas elaboradas y validadas / Número de Exámenes Profesionales sustentados x 100)	Al concluir los estudios profesionales.
<b>Expedición de Boleta Semestral</b>	Expedir el 100% de Boletas semestrales, conforme a las normas de control escolar, planes y programas. Antes del periodo de regularización vigente.	Expedir al 100 % de los estudiantes las boletas al concluir el semestre y antes del periodo de regularización vigente.  (100% de alumnos existentes x el total de boletas entregadas)	Semestral.
<b>Expedición de Constancia de Estudios y/o Con Tira de Materias</b>	Elaborar el 100% de constancias y/o con tira de materias, durante el semestre, en un periodo no mayor de tres días hábiles posteriores a la solicitud.	Elaborar del 100% de Constancias de Estudios y/o Con tira de Materias en un periodo no mayor de tres días hábiles posteriores a la solicitud.  Entrega de Constancias de Estudios y/o Con tira de Materias solicitadas.  (100% Constancias de Estudios y/o Con tira de Materias elaboradas x 100% solicitadas).	Durante el semestre.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

39 de 51

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR
<b>Expedición de Credenciales o Duplicado de Credencial</b>	Elaborar el 100% de las credenciales considerando los datos registrados en libro de inscripción.	Verificar la elaboración correcta del 100% de las credenciales conforme a la existencia de alumnos.	Al inicio del ciclo escolar.
	Entregar a los alumnos de primer grado, en un periodo no mayor de 15 días hábiles posteriores a la asignación de la matrícula.	Entregar las credenciales al 100% de la existencia de estudiantes.	
	Elaborar el 100% de las credenciales considerando los datos registrados en libro de inscripción.	Verificar la elaboración correcta del 100% de las credenciales conforme a la existencia de alumnos.	Al inicio del ciclo escolar.
	Entregar a los alumnos de segundo a cuarto grado, en un periodo no mayor de 30 días hábiles posteriores a la inscripción.	Entregar las credenciales al 100% de la existencia de estudiantes.	
	Elaborar el 100% de duplicado de credenciales solicitadas.	Verificar la elaboración correcta del 100% del duplicado de credenciales conforme a las solicitadas.	Durante el ciclo escolar.
	Entregar a los alumnos que solicitaron, en un periodo no mayor de 5 días hábiles.	Entregar los duplicados de credenciales al 100% conforme a las solicitadas.	
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
<b>Elaboración, Control y Seguimiento del Plan Presupuestal</b>	Elaborar el PPA atendiendo las necesidades académicas y administrativas para ser entregado al ARF.	Entregar el plan presupuestal anual en tiempo y forma.	Al inicio del ciclo escolar.
	Realizar el CSBP para verificar el uso adecuado de los recursos financieros en la fecha predeterminada.	Efectuar el control y seguimiento bimestral del presupuesto anual en tiempo y forma.	Bimestral.
<b>Integración del Informe Financiero Bimestral</b>	Entregar los IFB en tiempo y forma conforme al calendario, que especifica el ARF.	Respetar los tiempos y formas de entrega del IFB, que propone el ARF. (comparativo entre calendario y fecha de entrega)	Ciclo Escolar.
<b>Adquisiciones</b>	Satisfacer las necesidades prioritarias de la Escuela Normal generando adquisiciones en pro del logro de las metas académicas y administrativas.	Autorizado el PPA se elabora la programación de adquisiciones, en torno a las necesidades prioritarias.	Ciclo Escolar.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>Elaboración de Reporte de Inasistencia</b>	Diseñar el reporte de inasistencia considerando los formatos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Elaboración del 100% de los reportes de inasistencias. (Considerar el tiempo y el porcentaje de la entrega de los reportes) x 100.	Cada 15 días durante el ciclo escolar.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

40 de 51

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR
	Entregar oportunamente el 100% de los reportes de inasistencias del personal no docente, a más tardar dos días hábiles después de la quincena correspondiente.		
	Diseñar el reporte de inasistencia considerando los formatos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad.	(Elaboración del 100% de los reportes de inasistencias. (Considerar el tiempo y el porcentaje de la entrega de los reportes) x 100.	Cada mes durante el ciclo escolar.
	Entregar oportunamente el 100% de los reportes de inasistencias del personal docente, a más tardar los tres primeros días hábiles del mes siguiente.		
<b>Integración de Expediente Personal</b>	Integrar y actualizar el 100% de expedientes documentados permanentemente.	(Número de Expedientes debidamente integrados / número total de docentes y no docentes) X 100	Semestral.
<b>Elaboración de Plantilla de Personal</b>	Elaborar oportunamente la Plantilla de Personal, conforme al calendario de la SEN.	Número de plantillas entregadas oportunamente conforme al calendario de la SEN / 2) X 100	Anual.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

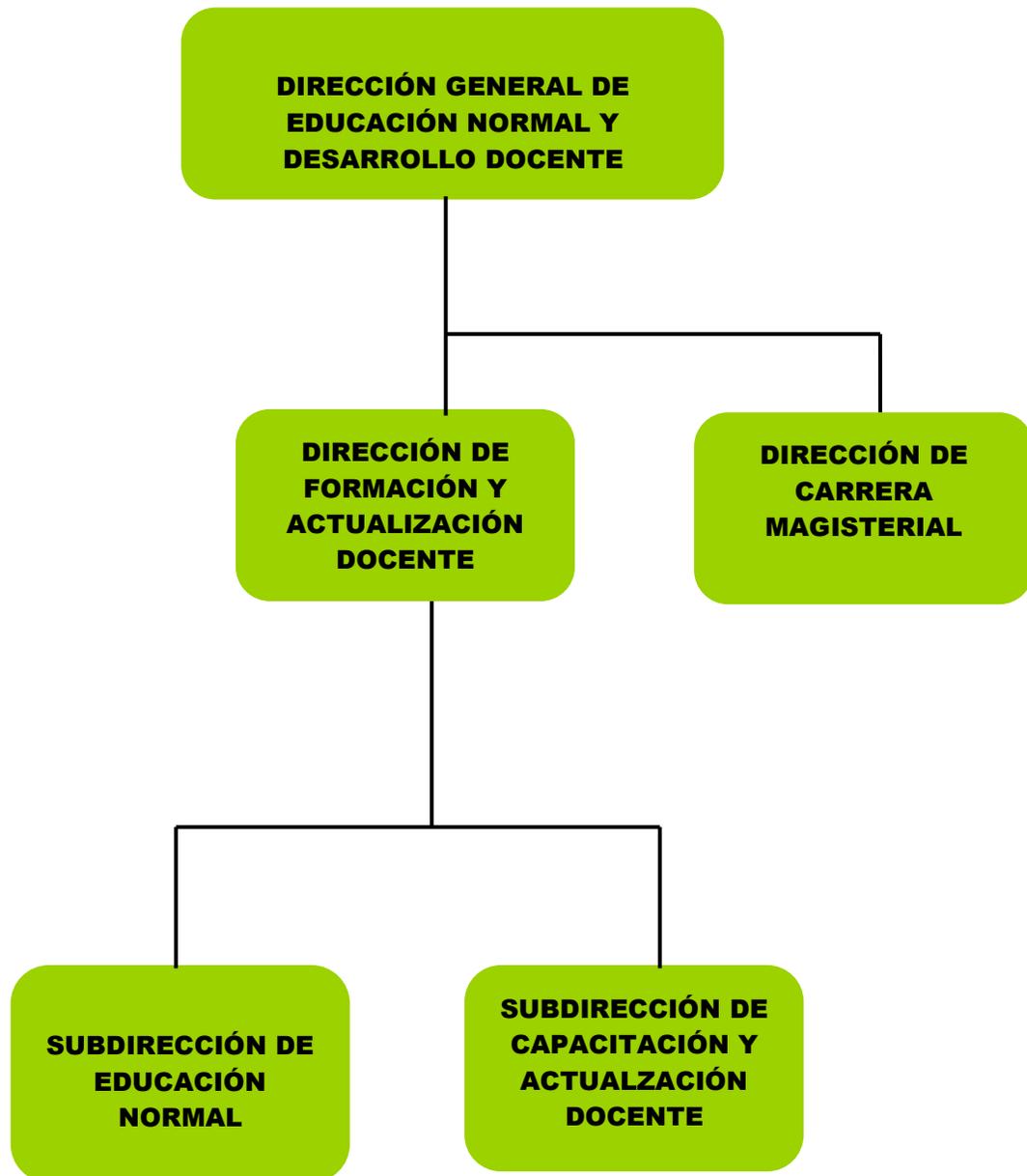
02-10-2014

Página:

41 de 51

### Anexo 3

#### Organigrama de la Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente





# Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

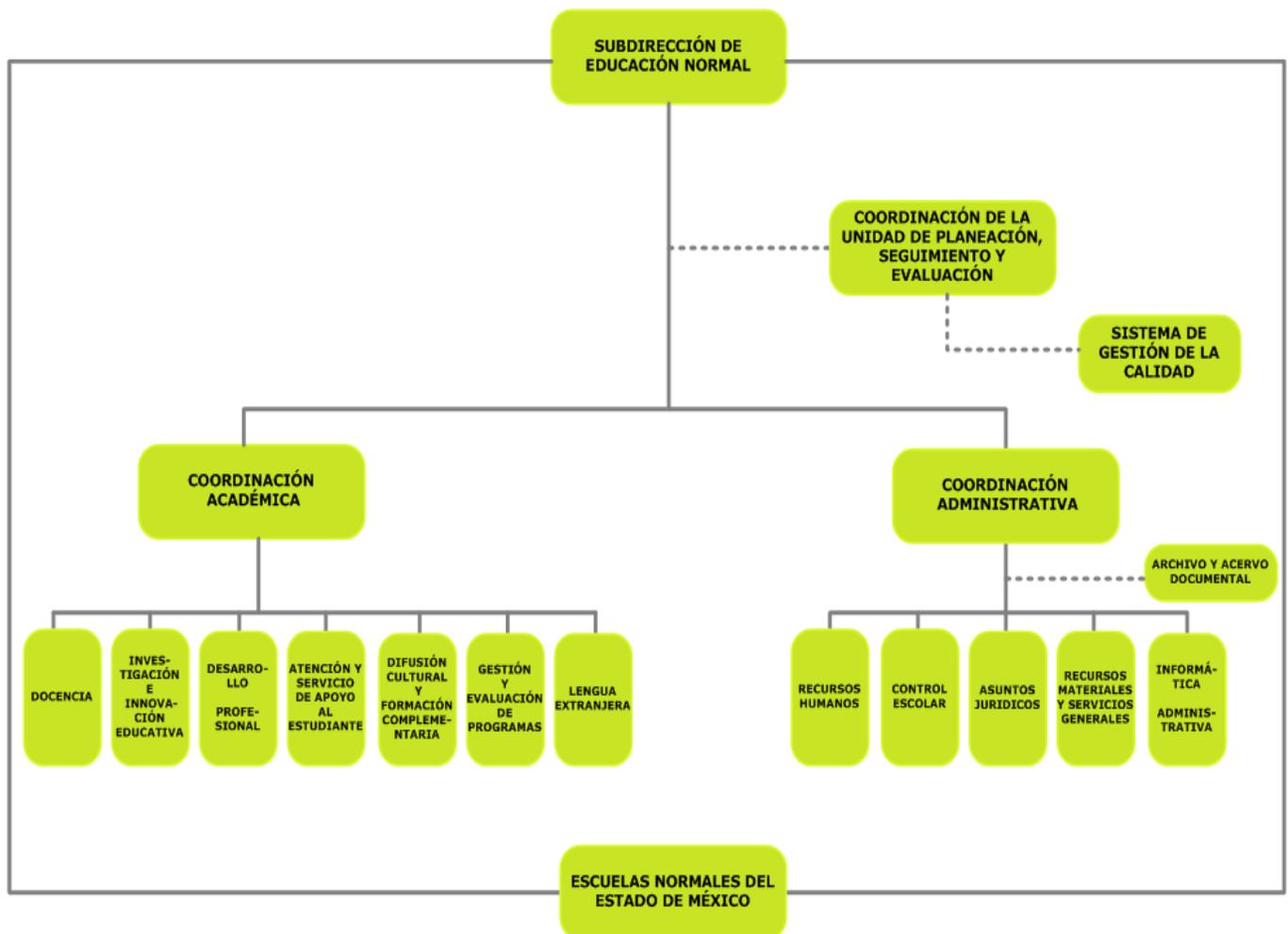
02-10-2014

Página:

42 de 51

## Anexo 4

### Organigrama de la Subdirección de Educación Normal





# Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

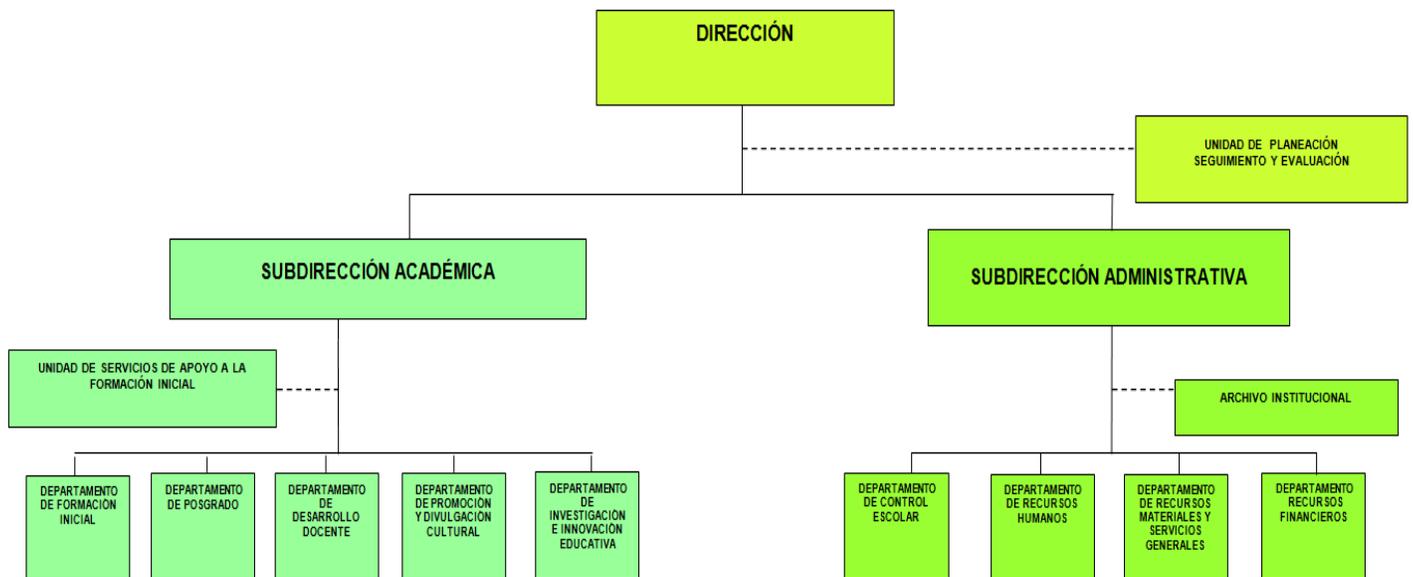
02-10-2014

Página:

43 de 51

## Anexo 5

### Organigrama de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México.





# Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

44 de 51

## Anexo 6 Matriz de Responsabilidades del SGC de la DGENyDD, SEN y de las ENPEM.

CRITERIOS	AREAS RESPONSABLES																				
	D G E N y D D	D F y A D	S U B E N	R D I	I L	A L	P S E	D E N	R D E N	I E N	A I	S A C	D F I	D D D	D P D C	D I E	S A D	D C E	D R H	D R M S G	D R F
<b>4. Sistema de gestión de la calidad</b>																					
4.1 Requisitos generales	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.2 Requisitos de documentación	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>5. Responsabilidades de la dirección</b>																					
5.1 Compromiso de la dirección	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5.2 Enfoque al cliente	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5.3 Política de calidad	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5.4 Planificación	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5.5 Responsabilidad, autoridad y Comunicación	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5.6 Revisión por la dirección	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>6. Gestión de los recursos</b>																					
6.1 Provisión de los recursos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
6.2 Recursos humanos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
6.3 Infraestructura	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
6.4 Ambiente de trabajo	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>7. Realización del producto</b>																					
7.1 Planificación de la realización del producto	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
7.2 Procesos realizados con el Cliente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
7.3 Diseño y desarrollo (N/A)	<b>EXCLUSIÓN</b>																				
7.4 Compras	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
7.5 Producción y prestación del Servicio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	<b>EXCLUSIÓN</b>																				
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>																					
8.1 Generalidades	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8.2 Seguimiento y medición	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
8.3 Control del producto No Conforme	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
8.4 Análisis de datos	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
8.5 Mejora	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

1-Responsabilidad Directa

2-Responsabilidad Compartida



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

45 de 51

### Anexo 7

#### Reglas de operación de los comités de calidad.

Para dar seguimiento y tomar decisiones en relación a los asuntos del SGC, se han integrado Comités de Calidad, a nivel institucional y en cada uno de los 36 sitios del SGC.

El **Comité de Calidad Institucional (CCI)**, está conformado de la siguiente manera:

- Subdirector de Educación Normal (Presidente del Comité)
- Representante de la Dirección Institucional (Secretario Técnico del Comité).
- Implementador (Secretario Técnico Auxiliar del comité)
- Auditor Interno
- Los 36 directores de las Escuelas Normales Públicas del Estado de México.

Para fortalecer la planeación, medición, análisis y mejora del SGC se realiza una inserción entre la DGENyDD, SEN y ENPEM a través de la RDI, implementador y auditor líder identificados en el plan maestro de cada ciclo escolar como Staff del Comité de Calidad Institucional (**SCCI**).

El SCCI y el RSEN serán los responsables de solicitar, organizar y analizar la información, a través de la medición de la satisfacción del cliente, procesos operativos, inserción, auditorías internas, auditorías externas, no conformidades, acciones preventivas y correctivas que permitan al SGC definir las estrategias para dar continuidad a la mejora continua. Actividad descrita en el anexo No. 1 del presente manual.

Para los **Comités de Calidad de cada Escuela Normal (CCEN)**, la integración es de la siguiente manera:

- Director (Presidente del comité)
- Representante de la Dirección (Secretario Técnico del comité).
- Implementador (Secretario Técnico auxiliar del comité)
- Auditor Interno.
- Titular de la Unidad de Planeación, Seguimiento y Evaluación.
- Titular de la Subdirección Académica
- Titular del Departamento de Formación Inicial
- Titular del Departamento de Desarrollo Docente
- Titular del Departamento de Promoción y Divulgación Cultural.
- Titular del Departamento de Investigación e Innovación Educativa.
- Titular de la Subdirección Administrativa.
- Titular del Departamento de Control Escolar.
- Titular del Departamento de Recursos Humanos.
- Titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Titular del Departamento de Recursos Financieros.
- Titular de la Unidad de Servicios de Apoyo a la Formación.
- Titular de Archivo General.

Para la operación de los comités de calidad institucional, en cada Escuela Normal, se siguen las siguientes directrices:



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

46 de 51

### a) Operación del comité de calidad institucional:

Se reúne el comité antes y después de la realización de una auditoría.

Se emite un documento de convocatoria (oficio, memo, circular, etc.), firmado por la Subdirección de Educación Normal, el cual se entrega a los miembros del comité, mínimo con una semana de anticipación a la fecha de la reunión, en el que se indica el lugar, día y hora de la reunión. A este comunicado se anexa la orden del día correspondiente.

La Representante de la Dirección Institucional (RDI) integra la información que señala la orden del día en una carpeta, la cual hace llegar a todos los que conforman el comité, a través del correo de la SEN con tres días de anticipación como mínimo, a la fecha de realización de la reunión.

La reunión del comité es presidida por la Subdirectora de Educación Normal, con el apoyo del RDI e implementador para la redacción del acta de acuerdos.

Al término de la reunión del comité, el implementador dará lectura al acta de acuerdos, con la finalidad de que los integrantes del CCI establezcan con toda claridad las actividades a realizar, los responsables respectivos y las fechas límite de cumplimiento. Tal acta es firmada por todos los miembros del CCI.

Siendo responsabilidad del RDI dar seguimiento a los acuerdos tomados, hasta su cumplimiento, e informar a la Subdirectora de Educación Normal.

De cada reunión del comité de calidad institucional se genera la siguiente evidencia:

- Convocatoria.
- Orden del Día.
- Carpeta informativa.
- Acta de acuerdos.
- Registro de asistencia.

El RDI es el responsable de integrar y archivar la evidencia derivada de cada reunión.

### b) Operación del comité de calidad en cada uno de los 36 ENPEM del SGC:

Se reúne cada comité una vez al bimestre como mínimo.

Se emite un documento de convocatoria (oficio, memo, circular, etc.), firmado por la Subdirección de Educación Normal o el Director de la Escuela Normal, según corresponda, si se trata del Comité de Calidad de la Subdirección de Educación Normal o de una Escuela Normal en particular, el cual se entrega a los miembros del comité respectivo, mínimo con una semana de anticipación a la reunión, en el que se indicará el lugar, día y hora de la citada reunión. A este comunicado deberá anexarse el Orden del Día correspondiente.

El Representante de la Dirección de la Escuela Normal (RDEN) en cada uno de los 36 sitios integra la información que señala el orden del día en una carpeta, la cual se hace llegar a todos los integrantes del comité, con tres días de anticipación como mínimo, a la fecha de realización de la reunión.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

47 de 51

La reunión es presidida por el Director de la Escuela Normal, con el apoyo del RDEN e implementador para la redacción del acta de acuerdos.

Al término de la reunión del comité, el implementador dará lectura al acta de acuerdos, con la finalidad de que los integrantes del CCEN establezcan con toda claridad las actividades a realizar, los responsables respectivos y las fechas límite de cumplimiento. Tal acta es firmada por todos los miembros del CCI.

Es responsabilidad del RDEN en cada uno de los 36 sitios, dar seguimiento a los acuerdos tomados hasta su cumplimiento e informar al DEN.

Evidencias de cada reunión:

- Convocatoria,
- Orden del Día,
- Carpeta informativa,
- Acta de acuerdos
- Registro de asistencia.

El RDEN en cada uno de los treinta y seis sitios, es el responsable de integrar y archivar la evidencia señalada para cada reunión y enviar en digital a la cuenta de correo electrónico de la SEN.

Las reuniones de los comités de calidad (institucional y de cada uno de los 36 sitios) tendrán el objetivo de dar seguimiento, a todos los asuntos relacionados con el SGC, en su ámbito de competencia respectivo.



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

48 de 51

### Anexo 8

### Acta de acuerdos de Revisiones por la Dirección del SGC

FECHA:

SITIO:

#### RELACIÓN DE ASISTENTES (nombre y firma):

N.P.	NOMBRE	FIRMA
1.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Presidente del comité	
2.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Representante de la Dirección Secretario técnico del comité.	
3.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Implementador Secretario técnico auxiliar del comité.	
4.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Auditor interno	
5.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular de la Unidad de Planeación, Seguimiento y Evaluación	
6.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular de la subdirección académica	
7.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de formación inicial	
8.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de desarrollo docente	
9.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de promoción y divulgación cultural.	
10.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de investigación e innovación educativa.	
11.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular de la subdirección administrativa	
12.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de control escolar	
13.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de recursos humanos	
14.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de recursos materiales y servicios generales	
15.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular del departamento de recursos financieros	
16.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular de servicios de apoyo a la formación	
17.	(Cambiar este texto y colocar el nombre de la persona) Titular de archivo general	



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en  
Vigor:

02-10-2014

Página:

49 de 51

### Relatoría:

#### AGENDA

1. Registro de asistencia.
2. Resultados de auditorías.
3. Quejas y reclamaciones de los clientes.
4. Resultado de los objetivos y desempeño de los procesos, productos o servicios.
  - Departamento de Control Escolar.
    - Elaboración de Título Profesional
    - Expedición de certificado de terminación de estudios.
    - Expedición de acta de examen profesional.
    - Expedición de boleta semestral.
    - Expedición de constancia de estudios y/o con tira de materias.
    - Expedición de credenciales o duplicado de credencial.
  - Departamento de recursos humanos.
    - Elaboración, control y seguimiento del plan presupuestal.
    - Adquisiciones.
    - Integración del informe financiero bimestral.
  - Departamento de recursos financieros.
    - Elaboración de plantilla de personal.
    - Integración del expediente personal.
    - Elaboración de reporte de inasistencia.
5. Estado de acciones correctivas y preventivas.
6. Acciones previas de seguimiento de las revisiones por el RDEN.
7. Cambios que pueden afectar al SGC.
8. Recomendaciones para la mejora continua.
9. Cumplimiento de requisitos normativos.
10. Comunicaciones internas o externas relevantes.
11. Cualquier otro asunto que tenga relación con el SGC.
12. Resultados de la revisión:
  - Acuerdos para la eficacia del SGC y sus procesos.
  - Acuerdos para la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente.
  - Acuerdos relativos a las necesidades de recursos.



# Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

50 de 51

## DESARROLLO DE LA AGENDA

1. Registro de asistencia

2. Resultados de auditorías.

No Conformidades (NC)

Observaciones:

Oportunidades de mejora:

Fortalezas:

Debilidades:

Conclusiones sobre el sistema de gestión de la calidad:

3. Quejas y reclamaciones de los clientes.

4. Resultado de los objetivos y desempeño de los procesos, productos o servicios.

Departamento de Control Escolar.

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR

Departamento de Recursos Humanos

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR

Departamento de Recursos Financieros

PROCESO	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADORES	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DEL INDICADOR



## Manual de la Calidad

Código:

MMC-DI-01

Fecha de Entrada en Vigor:

02-10-2014

Página:

51 de 51

5. Estado de acciones correctivas y preventivas.
6. Acciones previas de seguimiento de las revisiones.
7. Cambios que pueden afectar al SGC.
8. Recomendaciones para la mejora continua.
9. Cumplimiento de requisitos normativos.
10. Comunicaciones internas o externas relevantes.
11. Cualquier otro asunto que tenga relación con el SGC.

### 12. Resultados de la revisión:

ACUERDOS TOMADOS (señalar el responsable y fecha límite de cumplimiento):	Para la mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos:
	Acuerdo: Responsable(s): Fecha:
	Para la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente:
	Acuerdo: Responsable(s): Fecha:
	Relativos a las necesidades de recursos:
	Acuerdo: Responsable(s): Fecha:

Anexo: Carpeta informativa de la reunión con orden del día.