



MANUAL DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

**Escuela Normal Superior del Estado de Baja
California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”**

La Paz, Baja California Sur, abril de 2022

ÍNDICE

	Objetivo del manual de la calidad.....	1
1	Introducción.....	1
1.1	Datos generales de la ENSBCS.....	2
1.1.1	Antecedentes.....	2
1.1.2	ENSBCS (Sede La Paz).....	3
1.1.3	ENBCS Extensión en Ciudad Constitución.....	4
1.1.4	ENBCS Extensión en San José del Cabo.....	5
1.2	Generalidades.....	7
2	Normas de referencia.....	7
2.1	Marco jurídico-administrativo de la organización.....	7
2.2	Atribuciones de la ENSBCS.....	12
2.3	Estructura orgánica	13
3	Términos y definiciones	15
4	Contexto de la organización	20
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto.....	20
4.1.1	Misión.....	20
4.1.2	Visión.....	20
4.1.3	Valores.....	20
4.1.4	Objetivos.....	21
4.1.5	Políticas institucionales.....	21
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	22
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	22
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	23
5	Liderazgo.....	26
5.1	Liderazgo y compromiso	26
5.1.1	Generalidades.....	26

5.1.2	Enfoque al cliente.....	27
5.2	Política.....	28
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad.....	28
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad.....	28
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	29
6	Planificación.....	29
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	29
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	30
6.3	Planificación de los cambios.....	31
7	Apoyo.....	31
7.1	Recursos.....	31
7.1.1	Generalidades.....	31
7.1.2	Personas.....	31
7.1.3	Infraestructura.....	32
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.....	32
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.....	32
7.1.5.1	Generalidades.....	32
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones.....	33
7.1.6	Conocimientos de la organización.....	33
7.2	Competencia.....	33
7.3	Toma de conciencia.....	34
7.4	Comunicación.....	34
7.5	Información documentada.....	35
7.5.1	Generalidades.....	35
7.5.2	Creación y actualización.....	35
7.5.3	Control de la información documentada.....	35
8	Operación.....	36

8.1	Planificación y control operacional.....	36
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	37
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	37
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios ..	37
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	38
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	38
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	39
8.3.1	Generalidades.....	39
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	39
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	39
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	40
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo.....	41
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo.....	41
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	41
8.4.1	Generalidades.....	41
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	42
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	42
8.5	Producción y provisión del servicio.....	43
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	43
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	44
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos..	44
8.5.4	Preservación.....	44
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	44
8.5.6	Control de los cambios	45
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	45
8.7	Control de las salidas no conformes.....	45

9	Evaluación del desempeño	46
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	46
9.1.1	Generalidades.....	46
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	47
9.1.3	Análisis y evaluación.....	47
9.2	Auditoría interna.....	47
9.3	Revisión por la dirección.....	48
9.3.1	Generalidades.....	48
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	48
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	49
10	Mejora	49
10.1	Generalidades.....	49
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	50
10.3	Mejora continua.....	50

OBJETIVO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El objetivo de este Manual de la Calidad es dar a conocer las actividades que se realizan en la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero” (ENSBCS), con la finalidad de satisfacer los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 “Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, Requisitos con orientación para su Uso”, así como establecer la estructura documental del Sistema de Gestión de la Organización Educativa (SGOE), 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 de las Coordinaciones, los Departamentos y las Áreas que integran la estructura orgánica de la ENSBCS, para satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios.

Es la intención de la Dirección de Profesiones, Educación Media Superior y Superior de la Secretaría de Educación Pública de Baja California Sur (DPEMSYS) en coordinación con el Departamento de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DESPE) de esa misma dependencia, y la ENSBCS, demostrar la capacidad para proporcionar servicios que logren la satisfacción del Estudiante y otros beneficiarios a través de la aplicación eficaz del SGOE incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los reglamentarios aplicables.

Es compromiso de la ENSBCS a través de su SGOE, mantener documentados los procesos de cada una de sus Coordinaciones, Departamentos y Áreas, de acuerdo a lo descrito en este Manual de la Calidad, mismo que 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 ISO 21001:2018.

En la ENSBCS se lleva a cabo la aplicación de la Norma ISO 21001:2018 para elevar la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los lineamientos del Plan de Apoyo a la Calidad Educativa y la Transformación de las Escuelas Normales (PACTEN), así como con la Estrategia de Desarrollo Institucional de la Nueva Escuela Normal (EDINEN) y el Programa de Fortalecimiento de la Escuela Normal derivado de dichas iniciativas (ProFEN).

Tanto la EDINEN como el PACTEN encauzan 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 personal involucrado con las actividades descritas en el presente Manual, tiene acceso y conoce claramente la organización y funcionamiento de las Coordinaciones, los Departamentos y las Áreas, 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 2018 se comenzó a desarrollar el SGC, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, constituyendo un mecanismo que permite fortalecer y cumplir con las expectativas de los clientes, coadyuvando a la mejora continua a través de la optimización de recursos y haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

A partir de diciembre de 2020 se decide migrar a la certificación bajo la Norma ISO-21001:2018 que ya es la norma específica para “sistemas de gestión de las organizaciones educativas, requisitos con orientación para su uso” con la intención de mejorar el desempeño del sistema y sobre todo el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y los demás beneficiarios de nuestra Institución

1.1 Datos generales de la ENSBCS

A continuación, se detalla el nombre, ubicación, teléfono y correo electrónico, de la sede y extensiones de la ENSBCS que integran el sistema de gestión de la calidad:

Nombre: Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”

Ubicación: Sierra las Vírgenes y Sierra San Javier, Colonia 8 de octubre, Segunda Sección, C.P. 23085, La Paz, Baja California Sur

Teléfono: 6121210490 *Correo Electrónico:* ensbcs@sepbcs.gob.mx

Nombre: Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, Extensión en Ciudad Constitución

Ubicación: Francisco I. Madero entre Luis Echeverría Álvarez y Basilio Polanco Higuera, Colonia Pueblo Nuevo, C.P. 23670, Ciudad Constitución, Baja California Sur

Teléfono: 6131322541 *Correo Electrónico:* extconst@ensbcs.com.mx

Nombre: Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, Extensión en San José del Cabo

Ubicación: Profr. César Martínez entre Aluminio y Níquel, Colonia Vista Hermosa, C.P. 23427, San José del Cabo, Baja California Sur

Teléfono: 6241235902 *Correo Electrónico:* extsjc@ensbcs.com.mx

1.1.1 Antecedentes

La ENSBCS, se fundó el 1 de noviembre de 1976, con el propósito de formar profesionales de enseñanza media superior y superior, requeridos por las necesidades educativas de la entidad y de la región noroeste del país de esa época. Su creación se formalizó mediante el Decreto No. 47, de fecha 27 de octubre de 1976, emitido por el H. Congreso del Estado de Baja California Sur.

Para el cumplimiento de su objetivo y en respuesta a los requerimientos del sistema educativo estatal y federal, el funcionamiento de la institución se ha ido adecuando a las políticas educativas imperantes y a las demandas sociales vigentes, hecho que le significa como un plantel con amplias posibilidades de adaptación y transformación al entorno que le circunda fundamentado en su naturaleza jurídica y, sobre todo, en la responsabilidad y profesionalismo de su personal.

En tal virtud, cabe señalar que, con fecha 31 de diciembre de 2014, en el Boletín Oficial del Gobierno de Estado de Baja California Sur, se publica el Decreto No. 2235 emitido por el H. Congreso del Estado de Baja California Sur, que promulga una nueva Ley Orgánica que crea a la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur "Profr. Enrique Estrada Lucero", como un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur, con autonomía técnica y funcional, subordinado a la Secretaría de Educación Pública, con carácter de institución pública de educación superior, encargada de formar profesionales para atender los niveles que componen la educación básica, la educación media superior y superior, acorde a las necesidades estatales y del país.

1.1.2 ENSBCS (Sede La Paz)

La ENSBCS fue creada para atender el desarrollo educativo de la entidad, en una época en la que fueron establecidas las principales instituciones de nivel superior en el Estado. El sistema de educación media Básica se incrementó en Baja California Sur durante el decenio de los sesentas y primera mitad de los setentas, existiendo una alta demanda en este tipo de servicio educativo. Los profesores que aspiraban a trabajar en el ramo de secundarias se veían obligados a concurrir a las normales superiores de la ciudad de México y de Nayarit, preferentemente. A raíz de la conversión a Estado de Baja California Sur, en el año de 1974, se empezó a vislumbrar la esperanza de contar con una Escuela Normal Superior de carácter estatal que cubriera las necesidades locales y se pudiese proyectar al noroeste del país. En enero de 1975 fue a probada la Constitución Política del nuevo Estado, en donde se estableció la obligatoriedad de la educación media básica (art. 13).

Fue preocupación del primer gobernante electo, Lic. Ángel César Mendoza Arámburo, canalizar las inquietudes del magisterio organizado de la entidad que demandaba el establecimiento de una Normal Superior. En este mismo año se formó una comisión Coordinadora para la fundación de la ENSBCS, encargada de hacer el estudio sobre el

particular, la que se integró con los profesores más representativos de la entidad, formada por los maestros siguientes: Manuel Salgado Calderón, J. Francisco Jeréz Angulo, Humberto Mayoral Meza, José Salgado Pedrín, Enrique Estrada Lucero y Julio César Saucedo Pineda. La brillante Participación de la Comisión Coordinadora no dejó detalle por estudiar y entregó un informe favorable que hacía factible el establecimiento de la Escuela Normal Superior.

El proyecto de Ley Orgánica de la presunta escuela turnado al H. Congreso del Estado. Después de su análisis y aprobación, fue publicado el decreto No. 47 del día 27 de octubre de 1976 por el que se creó la ENSBCS, otorgándole la facultad para ofrecer licenciaturas y estudios de posgrado en el nivel de maestría y doctorado.

La nueva institución inició labores con el curso ordinario el 1ro. de noviembre de 1976, en edificio prestado de la Escuela Secundaria Federal No. 2, Experimental No. 12, del Barrio El Esterito en esta ciudad de La Paz, siendo designados para el cumplimiento del cargo de director, el profesor Humberto Mayoral Meza, y como subdirector, el profesor José Salgado Pedrín. La planta docente catedráticos fundadores fue integrado por los profesores Jaime Álvarez Constantino, María Teresa Reboredo Novillo, Juan Francisco Ríos Viramontes, Margarita Rojas Mireles, Leonardo Reyes Silva, Alfredo Ibarra Romero, Eduardo Ruiz y Torres y Rubén Real Argil. A este grupo se integró el Ing. Sergio Troyo Diéguez.

La constancia de los directivos fundadores de la institución, el personal docente y el alumnado lograron en el año de 1982, el gobernador Alberto Andrés Alvarado Arámburo donara el terreno e iniciara la construcción de la primera etapa del edificio del plantel, En la misma forma, su personal representativo destacó en la I Reunión Nacional de Directivos de Normales Superiores, realizada en Monterrey, Nuevo León, en mayo de 1982, en donde a nombre de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur propuso un proyecto de reestructuración del Plan de Estudios 1976.

1.1.3 ENSBCS Extensión en Ciudad Constitución

Hace varios años se inició un proyecto educativo muy noble. Las dificultades de muchos jóvenes que deseaban cursar la carrera de docente se advertía en la imposibilidad económica para trasladarse a la capital del Estado o al municipio de Loreto, lugares donde estaban establecidas escuelas normales de gran tradición. Eran muchos las y los jóvenes que tenían que hacer a un lado sus sueños para dedicarse a otra cosa debido a la imposibilidad de alejarse de sus familias, toda vez que muchos constituían los pilares del hogar, los que trabajaban para llevar el sustento a sus hijos.

Fue en el verano de 1998, cuando la visión de maestros notables como el Profr. José Jesús Guardado López y Heriberto Chávez Jiménez se puso de manifiesto al realizar las gestiones necesarias y con el apoyo de las autoridades educativas estatales se inició con el primer curso de verano de nivelación pedagógica.

El maestro Guardado López convocó a un grupo de docentes para atender las asignaturas, entre ellos: El Profr. Heriberto Chávez Jiménez, el Profr. Isaías Ruiz Ojeda, Profr. Rumualdo Ramírez Gutiérrez, Profr. Néstor Romero Ruiz, Profr. Juan Manuel Gallegos, Mtra. Olga Rangel, Profr. Jesús Saucedo Monroy, quien por cierto era el titular de dos materias y cedió una de ellas para que también se incluyera al Profr. Damian Alberto Cocío Panchano. El personal administrativo y de servicios fueron la Srita. Francisca Méndez y el Sr. Danilo Verdugo. La institución ofertó los estudios en las instalaciones de la entonces Preparatoria por cooperación “Adolfo López Mateos”, hoy COBACH # 5

Al terminar el segundo verano de nivelación los jóvenes motivados por el hambre y sed de preparación, respaldados por los docentes y de manera especial por el ilustre maestro Heriberto Chávez, se trasladaron a la Ciudad de la Paz y presentaron la necesidad de continuar con la carrera docente en Ciudad Constitución, ante autoridades educativas y estatales lograron la aprobación para la primera licenciatura en la especialidad de Español.

Gracias a ese interés, entusiasmo y deseos de superación se cristalizaron sus esfuerzos en una solida institución educativa, y lo que es aún más notable, alumnos y alumnas de esa primera generación se convirtieron en catedráticos de la institución, destacando a la maestras: María de los Ángeles Rendón, Lorena López Mata y Alejandra Zambrano, y uno de los mejores alumnos de la segunda generación, dirigió este prestigiado plantel educativo.

Para el año 2000, el trabajo académico se desarrolló en las Instalaciones de CAPEP, contando con las facilidades para que las aulas, baños y áreas administrativas fueran utilizadas por la comunidad escolar de la ENSBCS Extensión en Ciudad Constitución.

Derivado de la necesidad de más espacios, se estableció un convenio de colaboración con los directivos del Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario Núm. 27, extensión en Ciudad Constitución, plantel que albergó durante varios años a la ENSBCS Extensión en Ciudad Constitución.

Afortunadamente, desde el 18 de agosto del 2017, se cuenta con instalaciones propias y se ofertan diversos programas educativos, que otorgan identidad y orgullo a la comunidad normalista comundehña.

1.1.4 ENSBCS Extensión en San José del Cabo

La ENSBCS Extensión en San José del Cabo opera en San José del Cabo, ciudad de origen misional que se ubica en el extremo sur de la península de Baja California. Es la Cabecera Municipal del Municipio de Los Cabos. En 1730 es fundada la Misión de San José del Cabo por el padre visitador José Echeverría y el padre jesuita Nicolás Tamaral. El nombre de San José le fue asignado por Nicolás Tamaral, en honor a Don José de la Fuente Peña y Castrejón, Márquez de Villa Puente dotador de la misión y benefactor de la colonización de la Península.

San José del Cabo es un destino turístico en auge, famoso por sus playas de arena y sus edificios de estilo colonial. Está ubicado sobre la costa del Océano Pacífico, en el extremo meridional del estado de Baja California Sur, al cual pertenece. Tiene como principal actividad el turismo y se encuentra a una distancia de 33 kilómetros de Cabo San Lucas, Ciudad con la cual se conforma el corredor turístico San José -Cabo San Lucas, en una franja costera de 33 kilómetros de longitud.

San José del Cabo se encuentra a 152 km de la capital del estado, La Paz. Conjuntamente con Cabo San Lucas, son considerados centros vacacionales de clase mundial. Es un lugar rodeado por escenarios contrastantes; por un lado, se encuentra el escenario turístico con instalaciones de primera clase y por el otro, colonias marginales, donde habitan los trabajadores del sector turístico y de la industria de la construcción. La población crece a un 14%, rebasando la capacidad de respuesta de las autoridades, lo que aumenta la problemática social, multiplicada por la creación de asentamientos humanos irregulares, donde existe la falta de vivienda, de drenaje, agua potable, energía eléctrica, seguridad, salud, educación y unidades recreativas suficientes.

Dentro de las colonias populares, la pobreza, la marginación, la violencia y la falta de oportunidades es lo cotidiano, miles de habitantes no tienen ni lo más mínimo para subsistir, asentados sobre el cauce de los arroyos, se juegan la vida en cada temporada de lluvias. Según datos del Programa de oportunidades más de 7,000 personas están en el rango de pobreza extrema, cerca de 60,000 se las arreglan ganando menos de 6,000 pesos mensuales. La acumulación de los rezagos en servicios urbanos es de tal magnitud, que actualmente se reconoce como uno de los problemas más graves que aquejan al estado de Baja California Sur.

Esta situación también impacta en la atención de los estudiantes en Educación Básica: La constante son los grupos saturados, de hasta 48 alumnos en un aula de Educación Primaria, por ejemplo. Algunos datos del ámbito educativo ilustran la desfavorable situación: En Los Cabos existen más de 55 mil 774 personas de 15 años o más con su educación básica incompleta, es decir, no terminaron la preparatoria, secundaria o primaria. Más de 1500 cabeños, de entre 6 y 14 años, no van a la escuela. Más de 5 mil habitantes son analfabetas.

La ENSBCS Extensión en San José del Cabo se ubica en la Col. Vista Hermosa, uno de los asentamientos más grandes de San José del Cabo. No cuenta con instalaciones propias; se utiliza, mediante un contrato de arrendamiento, un edificio que le pertenece a un Particular. Las dimensiones de los espacios son reducidas. Solo se cuenta con 7 aulas, una biblioteca, aula de cómputo, dirección y sanitarios. Se carece de sala de maestros, de área Psicopedagógica, cubículos para asesorías, de auditorio, talleres y áreas deportivas. Sin embargo, puede decirse que se ha mejorado en relación a las instalaciones; porque en el año 2007, se inició en turno vespertino en aulas pertenecientes a una escuela primaria y posteriormente, en aulas prestadas de una escuela secundaria de la localidad.

A partir de su creación, en el año 2007, la ENS, Extensión en San José del Cabo, apertura dos programas educativos: Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Lengua Extranjera (Inglés), con 12 estudiantes, y la Licenciatura en Educación Primaria Intercultural Bilingüe, con 30 estudiantes. Actualmente, se observa un crecimiento sustancial en la oferta educativa y en la matrícula de estudiantes. A decir, en el ciclo 2018-2019, se atienden a 146 estudiantes, distribuidos en 7 programas educativos.

1.2 Generalidades

Como consecuencia del objeto fundamental de la ENSBCS, de mejorar la calidad de los servicios educativos y fortalecer su organización e integración, se ha establecido un sistema de gestión de la calidad para garantizar que las actividades enmarcadas dentro de dicho sistema se realizan conforme a especificaciones, instrucciones, normas, códigos y requerimientos determinados.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la ENSBCS, está basado en el enfoque por procesos especificado en las normas referenciadas en el punto 2 de este manual, buscando la aportación de valor de éstos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema, y así aumentar la satisfacción de los Estudiantes y los otros Beneficiarios a través del cumplimiento de sus requisitos y los legales y reglamentarios aplicables.

El desarrollo de los procesos establecidos, su interacción y gestión adecuada, facilita a la ENSBCS, la comprensión y cumplimiento de los requisitos de sus clientes, permite la obtención de los resultados, el grado de eficacia establecida y la mejora continua de éstos en base a mediciones objetivas y control de los mismos.

2 NORMAS DE REFERENCIA

El sistema de gestión de la calidad implantado en la ENSBCS, está basado en las siguientes normas:

- ✓ Norma Internacional ISO-21001:2018 Organizaciones educativas Sistemas de gestión para organizaciones educativas Requisitos con orientación para su uso
- ✓ Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Manual de Calidad
- ✓ Norma Internacional ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

2.1 Marco jurídico-administrativo de la organización

Los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, son los que a continuación se enuncian:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.F. 5/febrero/1917, última reforma D.O.F. 6/junio/2019);
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur (B.O.G.E. 15/enero/1975, última reforma B.O.G.E. 24/diciembre/2018);
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (D.O.F. 30/mayo/2011, última reforma D.O.F. 12/julio/2018);
- Ley General de Educación (D.O.F. 13/julio/1993, última reforma 19/enero/2018);
- Ley General de la Infraestructura Física Educativa (D.O.F. 1/febrero/2008, última reforma D.O.F.19/enero/2018);
- Ley General de Bibliotecas (D.O.F. 21/enero/1988, última reforma D.O.F. 19/enero/2018);
- Ley General de Contabilidad Gubernamental (D.O.F. 31/diciembre/2008);
- Ley Federal del Trabajo (D.O.F. 1/abril/1970, última reforma D.O.F. 2/julio/2019);
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.F. 31/marzo/2007, última reforma D.O.F. 4/junio/2019);
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O.F. 29/diciembre/1976, última reforma D.O.F. 14/mayo/2019);
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (D.O.F. 9/mayo/2016, última reforma D.O.F. 9/mayo/2016);
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (D.O.F. 30/marzo/2006, última reforma D.O.F. 30/diciembre/2015);
- Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado “B” del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.F. 30/diciembre/1983, última reforma 10/enero/2014);
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado y Municipios de Baja California Sur (B.O.G.E. 23/febrero/2004, última reforma B.O.G.E. 20/junio/2019);

- Ley de Presupuesto y Control del Gasto Público del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 31/octubre/2016, última reforma B.O.G.E. 20/abril/2019);
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 20/diciembre/2018, última reforma B.O.G.E. 20/abril/2019);
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Baja California Sur (B.O.G.E. 20/marzo/2011, última reforma B.O.G.E. 20/abril/2019);
- Ley de Educación para el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 22/abril/2014, última reforma B.O.G.E. 31/diciembre/2017);
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 9/septiembre/2015, última reforma B.O.G.E. 16/diciembre/2017);
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Baja California Sur (B.O.G.E. 3/febrero/1984, última reforma B.O.G.E. 22/junio/2017);
- Ley para el Ejercicio de las Profesiones del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 10/julio/2000, última reforma B.O.G.E. 31/diciembre/2016);
- Ley de Bibliotecas para el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 1/septiembre/2015);
- Ley de la Infraestructura Física Educativa del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 30/septiembre/2009, última reforma B.O.G.E. 10/noviembre/2014);
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 14/septiembre/2005, última reforma B.O.G.E. 31/diciembre/2007);
- Ley Orgánica de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero” (B.O.G.E. 31/Diciembre/2014);
- Ley Orgánica de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur (Decreto No. 47, H. Congreso del Estado de Baja California Sur 27/octubre/1976);
- Código Fiscal del Estado y Municipios del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 28/diciembre/2005, última reforma B.O.G.E. 14/mayo/2018);
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (D.O.F. 21/enero/2005, última reforma D.O.F. 16/enero/2018);

- Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación Pública (Registrado en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, en el Cuaderno No. 22, RS4344, según proveído de fecha 7 de diciembre de 1982);
- Reglamento de las Condiciones Generales del Trabajo del Personal de la Secretaría de Educación Pública (D.O.F. 29/enero/1946);
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 8/diciembre/2015);
- Acuerdo número 14/07/18 por el que se establecen los planes y programas de estudio de las licenciaturas para la formación de maestros de educación básica (D.O.F. 3/agosto/2018);
- Acuerdo número 05/02/18 por el que se expiden las normas para el ingreso, promoción y otorgamiento de estímulos del personal académico en las escuelas normales y demás para la formación de maestros de educación básica dependientes de la Secretaría de Educación Pública, y se establece la Comisión Técnica Nacional como una instancia de asesoría en esa materia (D.O.F. 22/febrero/2018);
- Acuerdo número 04/05/14 por el que se establecen criterios y lineamientos de evaluación y acreditación del aprendizaje para las licenciaturas de formación de maestros de educación preescolar, preescolar intercultural bilingüe, primaria y primaria intercultural bilingüe, plan de estudios 2012 (D.O.F. 29/mayo/2014);
- Acuerdo numero 651 por el que se establece el plan de estudios para la formación de maestros de educación primaria intercultural bilingüe (D.O.F. 20/agosto/2012);
- Acuerdo numero 652 por el que se establece el plan de estudios para la formación de maestros de educación preescolar intercultural bilingüe (D.O.F. 20/agosto/2012);
- Acuerdo número 349 por el que se establece el plan de estudios para la formación inicial de profesores de educación especial (D.O.F. 3/diciembre/2004);
- Acuerdo número 286 por el que se establecen los lineamientos que determinan las normas y criterios generales, a que se ajustarán la revalidación de estudios realizados en el extranjero y la equivalencia de estudios, así como los procedimientos por medio de los cuales se acreditarán conocimientos correspondientes a niveles educativos o grados escolares adquiridos en forma autodidacta, a través de la experiencia laboral o con base en el régimen de certificación referido a la formación para el trabajo (D.O.F. 30/octubre/2000);

- Acuerdo número 284 por el que se establece el plan de estudios de la licenciatura en educación secundaria en modalidad mixta, para la superación y el perfeccionamiento profesional de los profesores en servicio (D.O.F. 21/septiembre/2000);
- Acuerdo número 269 por el que se establece el plan de estudios para la formación inicial de profesores de educación secundaria (D.O.F. 11/mayo/2000);
- Acuerdo número 261 por el que se establecen criterios y normas de evaluación del aprendizaje de los estudios de licenciatura para la formación de profesores de educación básica (D.O.F. 1/octubre/1999);
- Acuerdo Presidencial por el que se establece que la Educación Normal en su nivel inicial y en cualquiera de sus tipos y especialidades tendrán el grado de Licenciatura con el antecedente académico del bachillerato (D.O.F. 23/marzo/1984);
- Normas específicas de control escolar relativas a la selección, inscripción, reinscripción, acreditación, regularización, certificación y titulación de las licenciaturas para la formación de docentes de educación básica en la modalidad escolarizada, planes 2018 (S.E.P. 20/agosto/2018);
- Normas específicas de control escolar relativas a la reinscripción, acreditación, regularización, certificación y titulación de las licenciaturas para la formación de docentes de educación básica en la modalidad escolarizada, plan 2012 (S.E.P. 20/agosto/2018);
- Normas específicas de control escolar relativas a licenciaturas para la formación de docentes de educación básica en la modalidad escolarizada (S.E.P. 20/agosto/2018);
- Orientaciones académicas para la elaboración del documento recepcional en la licenciatura en educación secundaria (S.E.P. julio del 2003);
- Lineamientos para la organización del trabajo académico durante el 7º y 8º semestres de la Licenciatura en Educación Secundaria (S.E.P. junio del 2000);
- Lineamientos para la organización del trabajo académico durante el 7º y 8º semestres de la Licenciatura en Educación Secundaria, especialidad: Telesecundaria (S.E.P. junio del 2000);
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (México, Presidencia de la República 30/abril/2019);
- Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021 (Gobierno del Estado de Baja California Sur);

- Programa Sectorial de Educación 2015-2021 (Secretaría de Educación Pública del Gobierno del Estado de Baja California Sur).

2.2 Atribuciones de la ENSBCS

De conformidad con el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, se confieren a la institución las siguientes atribuciones:

- I. Planear, programar e impartir educación para la formación de profesionales de la educación de los niveles de educación básica, educación media superior y superior, acorde a las necesidades del Estado de Baja California Sur y del País;
- II. Diseñar, planear e impartir programas de superación académica y actualización, dirigidos tanto a los miembros de la comunidad escolar, como a la población en general;
- III. Diseñar, planear, desarrollar y/o coordinar proyectos de investigación educativa;
- IV. Organizar actividades que permitan a la comunidad, el acceso a la cultura en todas sus manifestaciones;
- V. Determinar sus programas de vinculación, extensión educativa y difusión;
- VI. Expedir títulos profesionales y grados académicos, de conformidad con la normatividad vigente;
- VII. Expedir certificados de estudios, parciales y finales, y distinciones especiales;
- VIII. Revalidar y establecer equivalencias de los estudios del mismo tipo, grado y modalidad educativa, realizados en otras instituciones educativas nacionales y extranjeras;
- IX. Establecer y regular los procedimientos de selección, ingreso y permanencia de los alumnos en congruencia con la normatividad vigente;
- X. Administrar los ingresos que obtenga por los servicios que presta, con sujeción a las disposiciones aplicables, emitidas por la Secretaría de Educación Pública del Estado;
- XI. Suscribir convenios con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para el cumplimiento de su objeto;

- XII. Expedir las disposiciones necesarias, a fin de hacer efectivas las facultades que se le confieran para el cumplimiento de su objeto; y
- XIII. Las demás que le confieran las disposiciones legales y la Secretaría de Educación
- XIV. Pública.

2.3 Estructura orgánica

La Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, se sustenta en la siguiente estructura orgánica:

1. Dirección

1.1.1. Consejo Técnico

1.1.2. Unidad de Planeación y Evaluación

1.1.3. Órganos Colegiados

1.1.3.1. Colegiado de Planeación

1.1.3.2. Colegiado Académico

1.1.4. Patronato

1.2. Subdirección Académica

1.2.1. Coordinación de Estudios de Licenciatura

1.2.1.1. Departamento Académico por Especialidad

1.2.1.1.1. Área de Práctica Docente

1.2.1.1.2. Área de Promoción, Extensión y Difusión Cultural

1.2.1.1.3. Área de Desarrollo Profesional Docente

1.2.1.2. Departamento de Control Escolar

1.2.2. Coordinación de Estudios de Posgrado

1.2.2.1. Departamento de Investigación

1.2.2.2. Departamento Académico

1.2.3. Coordinación de Extensión

1.2.3.1. Departamento Académico

1.2.3.1.1. Área de Control Escolar

1.2.4. Servicios de Apoyo a la Formación

1.2.4.1.1. Área de Servicios Bibliotecarios

1.2.4.1.2. Área de Centro de Cómputo

1.2.4.1.3. Área de Atención y Seguimiento a Estudiantes

1.2.4.1.4. Área de Seguimiento de Programas

1.2.4.1.5. Área de Servicio Médico

1.2.4.1.6. Área de Becas

1.2.4.1.7. Área de Diseño Gráfico

1.2.4.1.8. Área de Laboratorios

1.2.5. Órganos Colegiados

1.2.5.1. Colegiado Académico

1.2.5.2. Colegiado de Práctica Docente

1.3. Subdirección Administrativa

1.3.1. Coordinación Administrativa

1.3.1.1. Departamento de Recursos Financieros

1.3.1.1.1. Área de Caja

1.3.1.2. Departamento de Recursos Humanos

1.3.1.2.1. Área de Prefectura

1.3.1.3. Departamento de Recursos Materiales y Servicios

1.3.1.3.1. Área de Servicios Generales

1.3.1.3.2. Área de Inventarios y Almacén

1.3.2. Coordinación de Extensión

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En relación con la estructura de mando de la institución, se advierten las siguientes siglas con su correspondiente descripción:

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
DPEMSYS	Dirección de Profesiones, Educación Media Superior y Superior de la Secretaría de Educación Pública de Baja California Sur
DESPE	Departamento de Educación Superior para Profesionales de la Educación de la Secretaría de Educación Pública de Baja California Sur
CIL	Coordinador Institucional Líder
SCCI	Staff del Comité de Calidad Institucional
AL	Auditor líder
ENSBCS	Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur "Profr. Enrique Estrada Lucero" (Sede La Paz)
ENSBCS CC	Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur "Profr. Enrique Estrada Lucero", Extensión en Ciudad Constitución
ENSBCS SJC	Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur "Profr. Enrique Estrada Lucero", Extensión en San José del Cabo

- ✓ Los términos usados en este Manual de la Calidad, se rigen por lo establecido en la Norma Internacional ISO 9000:2015 -Sistemas de Gestión de Calidad fundamentos y vocabulario y la Norma Internacional ISO-21001:2018 Organizaciones educativas Sistemas de gestión para organizaciones educativas Requisitos con orientación para su uso, destacando los que se detallan:

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Términos relativos a la persona o personas	
Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel
Consultor del sistema de gestión de la calidad	Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad dando asesoramiento o información
Participación activa	Tomar parte en una actividad, evento o situación
Compromiso	Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos
Autoridad para disponer	Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración

Responsable de la resolución de conflictos	Persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto
Términos relativos a la organización	
Organización	Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
Contexto de la organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos
Parte interesada	Parte interesada persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
Cliente	Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización requerido por ella
Proveedor	Organización que proporciona un producto o un servicio
Proveedor externo	Proveedor que no es parte de la organización
Proveedor de PRC	Proveedor de un proceso de resolución de conflictos
Términos relativos a la actividad	
Mejora	Actividad para mejorar el desempeño
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Gestión de la calidad	Gestión con respecto a la calidad
Planificación de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad
Aseguramiento de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad
Control de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
Mejora de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad
Control de cambios	Actividades para controlar las salidas después de la probación formal de su información sobre configuración del producto
Actividad	El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto
Términos relativos al proceso	
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Proyecto	Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
Realización del sistema de gestión de la calidad	Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad
Procedimiento	Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
Contratar externamente	Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o un proceso de una organización
Diseño y desarrollo	Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto
Términos relativos al sistema	
Sistema	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización
Sistema de gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos
Sistema de gestión de la calidad	Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad
Ambiente de trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
Política	Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
Política de calidad	Política relativa a la calidad
Visión	Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección
Misión	Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección
Estrategia	Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global
Términos relativos a los requisitos	
Objeto	Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
Requisito de la calidad	Requisito relativo a la calidad
Requisito legal	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo

Requisito reglamentario	Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
Términos relativos al resultado	
Objetivo	Resultado a lograr
Objetivo de la calidad	Objetivo relativo a la calidad
Salida	Resultado de un proceso
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
Riesgo	Efecto de la incertidumbre
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
Términos relativos a los datos, la información y la documentación	
Datos	Hechos sobre un objeto
Información	Datos que poseen significado
Documento	Información y el medio en que está contenida
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene
Manual de la calidad	Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
Plan de gestión de proyecto	Documento que especifica qué es necesario para cumplir los objetivos del proyecto
Términos relativos al cliente	
Retroalimentación	Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas
Servicio al cliente	Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio
Términos relativos a las características	
Característica	Rasgo diferenciador
Característica de la calidad	Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito
Términos relativos a las determinaciones	

Determinación	Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos
Revisión	Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos
Seguimiento	Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad
Evaluación del avance	Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto
Términos relativos a las acciones	
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada
Reparación	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista
Términos relativos a la auditoría	
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría
Programa de la auditoría	Conjunto de una o mas auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
Alcance de la auditoría	Extensión y límites de una auditoría
Plan de auditoría	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
Conclusiones de la auditoría	Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría
Cliente de la auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría
Auditado	Organización que es auditada
Equipo auditor	Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos

Auditor	Persona que lleva a cabo una auditoría
Experto técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor
Observador	Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como auditor

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La ENSBCS, con base en el análisis de las cuestiones internas y externas que le circunscriben y que definen su propósito y su gestión estratégica, tiene establecidos los siguientes elementos estratégicos:

4.1.1 Misión

Formar docentes y profesionales para la educación básica, media superior y superior, de manera integral con equidad y pertinencia social, ética e integralmente comprometidos con el entorno y el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes, que les posibiliten su autogestión pedagógica, en el marco de los principios filosóficos y los fines de la educación en México.

4.1.2 Visión

Ser reconocida como la mejor institución de formación inicial y continua de docentes y profesionales de la educación, sustentada en el compromiso y profesionalización de su personal para la búsqueda, aplicación y difusión del conocimiento en ambientes académico-administrativos pertinentes, incluyentes y adecuados para elevar la calidad educativa y fortalecer la gestión, en estricta correspondencia con el entorno social y en coherencia con los valores, los principios y la cultura, estatales y nacionales.

4.1.3 Valores

Como Institución, se aspira a conformar una comunidad educativa que se caracterice por la práctica de principios y valores tales como:

- ✓ *Ética*
- ✓ *Responsabilidad*
- ✓ *Compromiso*
- ✓ *Solidaridad*
- ✓ *Justicia*
- ✓ *Proactividad*
- ✓ *Honestidad*

- ✓ *Liderazgo*
- ✓ *Profesionalismo*
- ✓ *Equidad*
- ✓ *Comunicación eficaz*
- ✓ *Respeto*
- ✓ *Humanismo*
- ✓ *Lealtad*
- ✓ *Inclusión*

El lema **“Forjando educadores, transformaremos generaciones”** resume el sentido de nuestro ser y hacer

4.1.4 Objetivos

Objetivo General

Formular e implementar políticas y proyectos de mejora de la calidad académica y de fortalecimiento de la gestión, con base en la definición de fortalezas y áreas de oportunidad, que favorezcan la toma de decisiones pertinentes para consolidar la organización y el funcionamiento institucional.

Objetivos Particulares

- ✓ Modernizar la infraestructura física y tecnológica a partir de las necesidades y requerimientos vigentes.
- ✓ Eficientar la gestión e integración institucional.
- ✓ Fortalecer integralmente la formación inicial y continua de los estudiantes.
- ✓ Impulsar la actualización, capacitación y habilitación del personal.
- ✓ Promover la evaluación externa y la certificación de procesos.
- ✓ Consolidar la extensión y vinculación institucional.

4.1.5 Políticas Institucionales

- ✓ Fomento a la conformación de cuerpos académicos.
- ✓ Fortalecimiento de la asesoría, la tutoría y las actividades de apoyo a estudiantes de nuevo ingreso.
- ✓ Desarrollo de programas de seguimiento a egresados.
- ✓ Impulso de programas de movilidad académica.
- ✓ Incentivación de intercambios académicos.
- ✓ Evaluación externa de planes y programas de estudio.
- ✓ Certificación de procesos académicos y administrativos.
- ✓ Incremento de la habilitación de directivos y docentes.

- ✓ Capacitación y actualización privilegiando la certificación en una segunda lengua y en TIC.
- ✓ Fortalecimiento de la infraestructura, equipamiento y mobiliario.
- ✓ Organización y funcionamiento institucional con base en la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ Cierre de brechas de calidad con equidad e inclusión.
- ✓ Promoción de una planeación prospectiva que atienda y articule los planes, programas y políticas estatales y nacionales.

La ENSBCS, se fundamenta con estos elementos estratégicos para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad, realizando acciones de seguimiento y revisión de los mismos, a través de las reuniones de Dirección, de conformidad con los cambios que se producen en su entorno y los resultados obtenidos de sus procesos, así como con el desarrollo de su Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y su Programa de Fortalecimiento (ProFEN), empleando para ello diferentes herramientas como el análisis FODA, seguimiento de egresados, etc.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a las características de organización y funcionamiento de la ENSBCS, así como su capacidad para proporcionar productos y ofertar servicios educativos que satisfagan los requisitos de sus clientes, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, se ha determinado que:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad son: el consejo técnico, egresados, alumnos, personal, proveedores, organizaciones sociales y culturales, y la autoridad educativa.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad, son considerados al momento de revisar las políticas, los objetivos, los valores y principios, etc.
- c) Se encuentran documentados en la matriz de identificación necesidades y expectativas de las partes interesadas

La ENSBCS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, a través del Staff del Comité Institucional de Calidad.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La ENSBCS ha determinado que el alcance del sistema de gestión de la calidad es el siguiente: “Servicios Educativos y de Gestión para las Carreras de Licenciatura (Licenciatura

en Educación Secundaria, Licenciatura en Educación Especial, Licenciatura en Educación Primaria Intercultural Bilingüe, Licenciatura en Educación Preescolar Intercultural Bilingüe, Licenciatura en Inclusión Educativa, Licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje en Educación Secundaria, Licenciatura en Educación Primaria Indígena con Enfoque Intercultural Bilingüe y Licenciatura en Educación Preescolar Indígena con Enfoque Intercultural Bilingüe), de Posgrado (Maestría en Ciencias de la Educación) y del Curso Especial de Nivelación Pedagógica”.

Para la determinación de dicho alcance, la ENSBCS ha considerado:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) Los productos y servicios que la ENSBCS presta a sus clientes y partes interesadas.

Este Manual es aplicable a todas las actuaciones realizadas por el personal que estén relacionadas con las actividades que en la ENSBCS se desarrollan, y su objeto es describir el sistema de la calidad adoptado por la ENSBCS, como instrumento de obligado cumplimiento en cualquiera de las operaciones que incidan en la calidad de los servicios prestados, de modo que se pueda asegurar que éstos satisfacen los requisitos fijados por el cliente, o los especificados por la ENSBCS.

Aplicabilidad de Requisitos (Exclusión)

La exclusión del diseño y desarrollo se hace estrictamente al diseño de los planes y programas de estudio, ya que estos son enviados directamente por la SEP

En cuanto a los diferentes productos educativos si aplica el diseño y desarrollo y esto se trabaja y define en la planeación académica de acuerdo con la naturaleza de cada uno de los programas y materiales a utilizarse durante el proceso enseñanza aprendizaje y también de acuerdo con el calendario de actividades de la SEP

Algunos ejemplos de productos educativos son:

Guías y Presentaciones de apoyo para el docente al impartir su clase

Materiales manipulables, tarjetas, talleres, juegos educativos

Libros, tesis,

Aplicaciones, sitios web, software

Feria del Libro de Ciencia y la Inclusión

Entre otros

aquí en esta sección se define y queda documentado

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

El sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS se ajusta a lo especificado en la Norma ISO 9001:2015, y se describe en el presente manual de la calidad, que sirve de guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del cliente.

El Manual es de carácter general, por lo que puede ser entregado a los clientes como documento de presentación y descripción del sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, el resto de documentación del sistema no debe ser entregada, siendo su uso restringido y exclusivo al ámbito de la ENSBCS o a quien ella autorice.

La ENSBCS ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018, para lo cual ha desarrollado las hojas de procesos necesarios y su aplicación a través de la organización, y ha determinado:

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) La secuencia e interacción de estos procesos; (Mapa de Procesos)
- c) Aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos establecidos; (Matrices de Riesgos de Cada Proceso)
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que logran los resultados previstos;
- h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

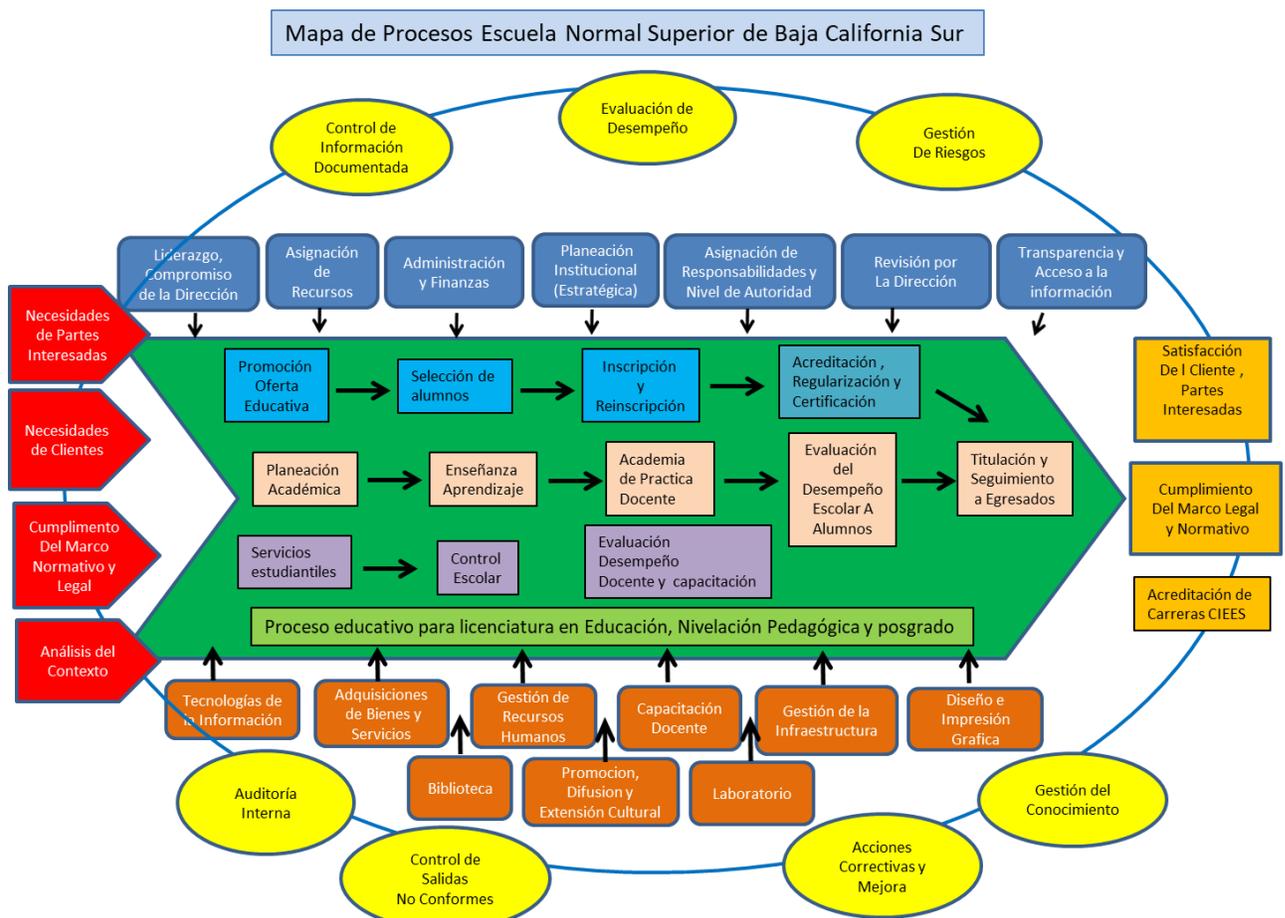
Con base en estas consideraciones, el sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS comprende los siguientes procesos:

- Trámite de Beca
- Mantenimiento Preventivo del Equipo de Cómputo
- Servicios Técnicos de Cómputo.
- Evaluación de Programas

- Acreditación de Licenciatura
- Certificación de Licenciatura
- Inscripción de Licenciatura
- Regularización de Licenciatura
- Reinscripción de Licenciatura
- Selección de Licenciatura
- Capacitación y Actualización
- Evaluación al Desempeño Docente
- Difusión Cultural y Extensión Educativa
- Diseño e Impresión Gráfica
- Organización de las Actividades Académicas Licenciatura
- Asignación de Carga Académica Semestral
- Reuniones De Academia
- Ejecución de la Planificación Docente de un Curso o Asignatura
- Elaboración y entrega de la Planificación Docente de un Curso o Asignatura
- Medición del Nivel de Satisfacción de la Puesta en marcha de la Planificación Docente
- Organización de Las Actividades Académicas. Curso Especial de Nivelación Pedagógica Modalidad Ordinaria Sabatina
- Reinscripción al Programa de Maestría En Ciencias de la Educación
- Apertura de Grupo de Maestría
- Apertura de Grupo de Maestría
- Titulación de Maestría, Modalidad: Curso Intensivo de Titulación
- Titulación de Maestría, Modalidad: Tesis
- Elaboración de calendarios de Observación y Práctica Docente
- Elaboración de Instrumentos de Seguimiento a la Observación y Práctica Docente
- Supervisión y Aplicación de los Instrumentos de Seguimiento al Desempeño de los Alumnos
- Procesamiento de los Datos Obtenidos en los Instrumentos de Seguimiento al Desempeño de los Alumnos
- Vinculación con las Autoridades Educativas que Reciben a los Estudiantes para Realizar sus Prácticas Escolares
- Recursos Materiales y Servicios
- Caja
- Contratación de Personal
- Control de Asistencias
- Gestión de Competencias
- Selección de Proveedores

- Servicio médico a estudiantes
- La Operabilidad del Programa Institucional de Tutorías
- Unidad de Planeación Institucional

Los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su interrelación son señalados en el mapa general de procesos. 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.



Revisión: 04 Fecha: 29 de Abril de 2022

A través de la información documentada, se implementan las acciones necesarias para operar los procesos, cumplir los requisitos y alcanzar los resultados planificados, contribuyendo a la mejora continua de los mismos.

Dada la naturaleza de los procesos declarados en el alcance de este sistema de gestión de la calidad, la organización puede contratar externamente procesos que hagan factible la conformidad de los productos.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección de la ENSBCS, asume el liderazgo como un precepto fundamental de los elementos estratégicos de su sistema de gestión de la calidad, demostrando su compromiso a través de los siguientes encargos:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad ante las instancias correspondientes;
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la ENSBCS;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la ENSBCS;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

- i) Promoviendo la mejora a través de diversas iniciativas, planes y programas que instrumente la ENSBCS;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección

5.1.2 Enfoque al cliente (Estudiantes, Alumnos)

Uno de los principales objetivos de la ENSBCS es lograr la satisfacción de sus clientes, tal y como queda expresado en los compromisos anteriormente enunciados. Las expectativas y requerimientos de los clientes, así como su grado de cumplimiento se evalúan a través de la información suministrada por los prestadores del servicio, así como por los estudios de seguimiento a egresados.

Así, la ENSBCS demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, con base en el análisis de sus expectativas y en la capacidad de adecuar la planificación de los procesos;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de gestión

La alta dirección a definido la siguiente política de gestión:

En la Escuela Normal Superior de Baja California Sur “Profr. Enrique Estrada Lucero”, estamos comprometidos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y otros beneficiarios pertinentes, a través de la aplicación eficaz y eficiente del Sistema de Gestión desarrollado con base en la Norma ISO-21001:2018, manteniendo una orientación permanente hacia la mejora continua, la responsabilidad social, la seguridad en la información de nuestros estudiantes y otros beneficiarios pertinentes, la ética en el proceso educativo, la equidad e inclusión de los procesos académicos-administrativos, que nos permita estar siempre a la vanguardia.

Esta política se complementa con las políticas institucionales que se derivan de las políticas estatales formuladas en la EDINEN 2022 y 2023, con la firme intención de alcanzar los objetivos propuestos y apoyar la toma de decisiones académicas y de gestión. Las políticas institucionales, se enuncian a continuación:

Política 1. Integrar cuerpos académicos en formación que sustenten las actividades sustantivas de investigación, extensión y docencia, que fundamentan la naturaleza institucional

Política 2. Impulsar el desarrollo de la investigación y la innovación educativa, contribuyendo a la transferencia y divulgación del conocimiento.

Política 3. Fortalecer la formación inicial a través de programas de asesoría, tutoría y actividades de apoyo a estudiantes de nuevo ingreso y regulares, tendientes a disminuir el abandono escolar, elevar la calidad académica y mejorar la eficiencia terminal.

Política 4. Incentivar las actividades físicas, recreativas y deportivas, como prácticas regulares orientadas al desarrollo cultural, social, y deportivo, así como a la eliminación del sedentarismo y la prevención de enfermedades.

Política 5. Afianzar el plan institucional de seguimiento a egresados, como fundamento para la toma de decisiones académicas con sustento en las experiencias y resultados de los estudiantes que concluyeron sus estudios y se incorporan al mercado laboral.

Política 6. Instrumentar el programa institucional de movilidad académica nacional e internacional, para directivos, docentes y alumnos, que favorezca el desarrollo de la investigación, los intercambios, las estancias, la vinculación académica y las redes de colaboración.

Política 7. Consolidar los ejercicios de evaluación externa de planes y programas de estudio a través de los CIEES, así como la valoración del desempeño de directivos, docentes y estudiantes

Política 8. Garantizar la pertinencia de los servicios educativos y los procesos de gestión mediante el mantenimiento de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, y la migración a la certificación ISO 21001:2018.

Política 9. Mejorar la habilitación de directivos y docentes ampliando las oportunidades de acceso a programas educativos de posgrado que les posibilite el logro del reconocimiento del perfil PRODEP

Política 10. Establecer acciones de capacitación y actualización de directivos, docentes y estudiantes, priorizando la certificación en una segunda lengua o en TIC.

Política 11. Fomentar el uso adecuado de la infraestructura física y tecnológica, así como del mobiliario y equipo, de conformidad con el plan maestro de infraestructura y el programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

Política 12. Contribuir al cierre de brechas de calidad tanto al interior de la institución como con otras escuelas normales e IES, privilegiando la participación de directivos, docentes y estudiantes, con inclusión y equidad.

Política 13. Impulsar la cultura de la transparencia y rendición de cuentas para fortalecer el desarrollo institucional sustentable.

Política 14. Eficientar la vinculación con autoridades educativas, directivos y docentes de instituciones de educación básica.

Política 15. Orientar la organización y el funcionamiento institucional mediante una planeación prospectiva que articule planes y proyectos de fortalecimiento estatal y nacional, con base en el sistema de gestión de la calidad vigente.

Política 16. Promover programas de impulso y difusión de la lectura y la escritura, en el marco de la estrategia nacional de lectura.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La alta dirección de la ENSBCS se asegura que la política de calidad:

- a) Está disponible y se mantiene como información documentada, al estar publicada en áreas comunes de la organización y publicitada en su página web www.normalsuperiorbcs.edu.mx ;
- b) Se comunica, entiende y aplica dentro de la ENSBCS;
- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La alta dirección de la ENSBCS debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, conforme con los siguientes indicadores:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS es conforme con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018;
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;

- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS y sobre las oportunidades de mejora;
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la ENSBCS tiene en consideración las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de calidad de la ENSBCS pueda lograr los resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.

6.1.2 La ENSBCS debe planificar:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) La manera de:
 1. Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);
 2. Evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La ENSBCS se han establecido los siguientes objetivos:

OE1. Impulsar la formación de un cuerpo académico interinstitucional, apoyando la profesionalización de los profesores y la formación de calidad de los estudiantes.

OE2. Diseñar el programa institucional de investigación educativa, a fin de orientar las acciones y propósitos a corto, mediano y largo plazos. OE2a. Redefinir las líneas de investigación institucionales en concordancia a los características y necesidades de búsqueda y generación del conocimiento.

OE3. Generar procedimientos que permitan dar seguimiento, apoyo académico y acompañamiento a los estudiantes desde su ingreso hasta su egreso, a través de programas institucionales de asesorías y tutorías, contribuyendo a reducir la deserción, incrementar porcentaje de egreso y facilitar la inserción en el campo laboral.

OE4. Generar el programa institucional para el desarrollo físico, recreativo, cultural y deportivo, como complemento a la formación inicial.

OE5. Sistematizar el plan institucional de seguimiento a egresados, para reorientar la aplicación y desarrollo de los planes de estudio vigentes y la oferta de programas de formación continua.

OE6. Operar el programa de movilidad nacional e internacional, para directivos, docentes y estudiantes, mediante la suscripción de acuerdos y convenios de colaboración académica con instituciones de educación superior u otras instancias.

OE7. Lograr la acreditación externa de programas educativos, para reconocimiento de su calidad, mediante los esquemas y procedimientos del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación por conducto de los CIEES.

OE8. Mantener la calidad de los procesos académicos y administrativos que se desarrollan en la institución, bajo los preceptos de la certificación ISO 9001:2015, preparando la migración a ISO 21001:2018.

OE9. Otorgar apoyos específicos para el incremento de la habilitación del personal directivo y docente, contribuyendo a la formación de profesionistas de calidad que logren el perfil académico deseable (PRODEP).

OE10. Promover iniciativas de capacitación-actualización, así como la certificación en una segunda lengua y en el uso de las TIC, a fin de fortalecer la formación inicial de los alumnos y mejorar el desempeño de directivos y docentes.

OE11. Mejorar la infraestructura física y tecnológica, con la construcción, mantenimiento, ampliación, habilitación y equipamiento de los espacios, a partir de las necesidades institucionales y los requerimientos de la reforma curricular.

OE12. Cerrar brechas de calidad en los ámbitos académicos y de gestión, aspirando a conformar una escuela con igualdad de condiciones ante otras escuelas normales de la entidad.

OE13. Impulsar una cultura de trabajo colaborativo propicio para el desenvolvimiento de ideas innovadoras de gestión, priorizando la transparencia y rendición de cuentas. OE13a. Establecer una estructura organizacional competitiva a partir de la actualización de la normatividad y la definición de mecanismos de rendición de cuentas con un enfoque de gestión más abierto, honesto y transparente.

OE14. Continuar fortaleciendo los lazos de amistad, trabajo y vinculación con autoridades, directivos y docentes de escuelas de educación básica, a fin de apoyar las jornadas de práctica y colaboración mutua.

OE15. Hacer funcional el sistema de gestión de la calidad, promoviendo la planeación estratégico-prospectiva y la evaluación permanente, como características esenciales para el desarrollo de la vida institucional.

OE16. Instrumentar el plan institucional de fomento a la lectura y la escritura, como complemento a las actividades académicas y al fortalecimiento de la formación inicial de los estudiantes y a la actualización del personal

La ENSBCS mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 La ENSBCS se asegura de planificar las diferentes actividades para lograr el cumplimiento de estos objetivos a través de las siguientes estrategias:

E1. Realizar acciones para favorecer la integración de un cuerpo académico interinstitucional y gestionar recursos para satisfacer los requerimientos de su conformación y desarrollo. E1a. Crear condiciones para mejorar la habilitación de la planta docente con estudios de posgrado, susceptibles de ser partícipes en cuerpos académicos E1b. Suscribir acuerdos de colaboración con otras escuelas normales u otras IES a fin de sumar esfuerzos para formar un cuerpo académico interinstitucional.

E2. Apoyar el funcionamiento del laboratorio normalista de investigación educativa, en el que participen todos los miembros de la comunidad normalista. E2a. Adecuar las líneas de investigación a las necesidades y características de los planes de estudio vigentes y a los requerimientos educativos estatales y nacionales. E2b. Fortalecer el Departamento de Investigación con insumos y personal necesario para la realización de sus actividades.

E3. Desarrollar asesorías, tutorías, y actividades de apoyo para el desarrollo de hábitos de estudio que garanticen la inducción de los alumnos de nuevo ingreso, la tutoría a lo largo del proceso de formación, la asesoría de la práctica docente y el seguimiento a egresados. E3a. Ampliar las oportunidades de acceso y perfeccionar los programas institucionales de

tutoría, asesoría y acompañamiento, promoviendo valores de responsabilidad y compromiso, desde el ingreso hasta la inserción en el campo laboral.

E4. Organizar torneos internos de deportes, y promocionar el desarrollo de actividades artísticas, culturales, recreativas y para la conservación de las tradiciones. E4a. Practicar de manera regular la “activación física escolar”, tanto en las actividades académicas, como en los eventos cívicos. E4b. Capacitar a promotores (alumnos y docentes) para el desarrollo de acciones de fomento a la cultura y la recreación

E5. Generar información confiable y oportuna, derivada del plan institucional de seguimiento a egresados, sustentada en la opinión de empleadores y en las trayectorias escolares de los alumnos, para la toma de decisiones académicas pertinentes. E5a. Ofrecer un programa de educación continua para egresados, que contemple cursos, talleres, diplomados y opciones de posgrado.

E6. Difundir y promocionar efectivamente las oportunidades que ofrecen las instituciones nacionales e internacionales para el intercambio y la movilidad académica de directivos, docentes y alumnos, otorgándoles las facilidades necesarias E6a. Formalizar convenios de colaboración con IES nacionales y extranjeras para desarrollar estadías semestrales de directivos, docentes y estudiantes.

E7. Difundir información oportuna y precisa sobre las características y beneficios institucionales que implica la evaluación externa a través de los CIEES. E7a. Fomentar la participación de la comunidad normalista para garantizar el éxito de la evaluación externa de programas educativos a través de los CIEES. E7b. Someter a evaluación externa no sólo los programas educativos, sino también buscar la certificación institucional a través de los CIEES.

E8. Sistematizar los procesos académico-administrativos a fin de generar las condiciones para mantener la certificación conforme con la norma ISO 9001:2015. E8a. Instrumentar las acciones de capacitación y consultoría a la comunidad normalista, para facilitar la migración y lograr la certificación bajo la Norma ISO 21001:2018.

E9. Celebrar acuerdos secretariales e institucionales y destinar apoyos económicos para favorecer la realización de estudios de posgrado y la obtención de grados académicos de directivos y docentes, a fin de mejorar su habilitación y logro del reconocimiento del perfil académico deseable (PRODEP). E9a. Implementar un programa de apoyo permanente a las investigaciones y a los productos académicos de los catedráticos que les permita ser publicados en revistas indexadas con reconocimiento estatal, nacional e internacional, para impulsar el logro del perfil deseable (PRODEP). E9b. Apoyar al personal de la Institución a fin de que participe con ponencias de sus productos académicos en foros, simposios y congresos, para impulsar el logro del perfil deseable (PRODEP).

E10. Poner en marcha un programa de apoyos que impulsen la certificación de directivos, docentes y alumnos en el dominio de una segunda lengua y uso de las TIC. E10a. Dar continuidad al programa institucional de capacitación, actualización y superación profesional, para fortalecer las competencias y habilidades de directivos, docentes y estudiantes.

E11. Otorgar vigencia e instrumentar el plan maestro de Infraestructura de la ENSBCS, a través de la gestión permanente de recursos para la construcción, mantenimiento y rehabilitación de espacios físicos. E11a. Contratar a una empresa especializada en sistemas y conectividad que garantice la ampliación de módulos del sistema integral de información de la escuela (SIENS).

E12. Gestionar mayores recursos y disponer de nuevos programas de fortalecimiento institucional a fin de impulsar acciones encaminadas al cierre de brechas de calidad, impactando en la mejora educativa y de la gestión. E12a. Tramitar de manera inmediata el ingreso de la institución al sistema FONE. E12b. Intensificar gestiones y trámites ante la autoridad educativa federal y estatal, a fin de regularizar la situación contractual del personal de la institución, bajo preceptos de justicia, equidad e inclusión, favoreciendo el cierre de brechas ante otras IES.

E13. Crear procedimientos y adecuar la normatividad interna para la integración oportuna de informes y reportes que coadyuven a la transparencia y rendición de cuentas sobre el uso de los recursos y la toma de decisiones institucionales. E13a. Solicitar la práctica de auditorías externas a los procesos académicos y administrativos del plantel. E13b. Crear los comités de contraloría social necesarios para garantizar la transparencia y rendición de cuentas, al interior y al exterior de la institución.

E14. Mantener las reuniones semestrales con autoridades educativas y directivos de escuelas de educación básica. E14a. Fortalecer la vinculación con directivos y docentes de escuelas de educación básica, mediante apoyos y colaboración mutua de la comunidad normalista.

E15. Establecer una cultura de planeación que permita enlazar los procesos de elaboración del PDI, PAT y ProFEN, a través del sistema de gestión de la calidad del plantel. E15a. Construir instrumentos que den seguimiento a la consecución de los objetivos planteados en los planes y proyectos de desarrollo y fortalecimiento a nivel estatal y nacional. E15b. Integrar un sistema de valoración de los componentes, procesos y resultados de la planeación, a través de evaluaciones internas y externas, cuyos resultados serán fundamentales para establecer rutas de mejoras en la búsqueda constante de la calidad y equidad educativa.

E16. Fomentar la producción de textos escritos, narrativos, académicos, etc., a través de cursos y talleres para estudiantes y docentes de la institución. E16a. Proporcionar

materiales de lectura a la comunidad normalista, aprovechando el uso de nuevas tecnologías para hacerlos más atractivos. E16b. Continuar con la actualización de acervos y con la remodelación y mantenimiento de la biblioteca escolar E16c. Disponer como materia optativa “el fomento de la lectura y la escritura”.

Estas estrategias están integradas en el PAT, que complementa la aplicación del presupuesto correspondiente.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la ENSBCS determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, debe garantizar se lleven a cabo de manera planificada (véase 4.4), para tal efecto debe considerar:

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

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La ENSBCS determina iniciativas y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su sistema de gestión de calidad, considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) Los qué necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

Consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano técnica y profesionalmente comprometido con la tarea de ofrecer servicios educativos y desarrollar estrategias de organización e integración de calidad, la ENSBCS implementa iniciativas de actualización, capacitación y habilitación de su personal, con la finalidad de garantizar el logro de los objetivos y la operación y control de los procesos que se plantean en el sistema de gestión de la calidad.

7.1.3 Infraestructura

La ENSBCS dispone y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y políticas pertinentes en todos sus procesos, para lograr la conformidad del producto y del servicio que requiere el cliente.

Dicha infraestructura, incluye instalaciones y equipo, tales como:

- a) Edificios y servicios asociados;
- b) Equipos, incluyendo hardware y software;
- c) Recursos de transporte,
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

De igual forma, la ENSBCS conoce la capacidad y define planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones con los que cuenta, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La ENSBCS determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario y adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios, a fin de que tanto los clientes como el personal perciban un espacio laboral armónico en los ámbitos social, psicológico y físico.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La ENSBCS determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, teniendo como premisa que dichos recursos:

- a) Sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;

- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para el seguimiento de los resultados, la ENSBCS dispone de diferentes estrategias con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios, tales como: evaluación externa, evaluación interna, estudios de egresados, supervisión de prácticas, etc.

En este sentido, la ENSBCS conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La ENSBCS considera que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable, ni la concibe como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La ENSBCS tiene certeza de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de diversos medios, como la página web, el sistema de información, etc.

Cuando se plantean necesidades y tendencias cambiantes, la ENSBCS considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

De conformidad con lo indicado en el punto 7.1.2 de este manual, la ENSBCS:

- a) Tiene determinada la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando es aplicable, toma acciones para que adquieran la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas, siendo evaluadas dichas acciones en las reuniones del SCCI;
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Los planes de formación, actualización y capacitación, se establecen generalmente con carácter anual o bianual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales. La evaluación de la eficacia de la formación recibida la realiza el responsable del departamento o área específica y se controla en las reuniones del staff del comité de calidad institucional, asegurándose con ello que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.

7.3 Toma de conciencia

A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional, La ENSBCS se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) La política de la calidad;
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

7.4 Comunicación

La ENSBCS determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, con base en cinco cuestionamientos:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuándo comunicar;
- c) A quién comunicar;
- d) Cómo comunicar;
- e) Quién comunica.

La comunicación interna que realiza la ENSBCS desde la alta dirección y mandos medios, hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se tomarán para su valoración.

Para una eficaz comunicación externa se han implantado diferentes medidas, como la gestión de las apariciones en los medios, revisión de los contenidos de la página web, campañas publicitarias, etc.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS incluye:

- a) La información documentada requerida por la norma referenciada en el punto 2 de este manual;
- b) La información documentada que la ENSBCS determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

7.5.2 Creación y actualización

Para la creación y actualización de la información documentada, la ENSBCS se asegura de que sea apropiada, a través de:

- a) La identificación y descripción (título, fecha, autor o número de referencia);
- b) El formato (idioma, gráficos, versión del software) y los medios de soporte (papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad, es controlada con el fin de que la ENSBCS se asegure de que:

- a) Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Está protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la ENSBCS establece las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;

- c) Control de cambios;
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la ENSBCS determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar apropiadamente, y tener control de la misma.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La ENSBCS planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

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

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la ENSBCS.

Es compromiso de la ENSBCS controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

De igual manera, la ENSBCS debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados, conforme con lo indicado en el punto 8.4.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente (Estudiantes)

En la ENSBCS, una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder garantizarle un servicio de calidad, para tal efecto se dispone que dicha comunicación debe orientarse a:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En este sentido, se ha dispuesto la página web (www.normalsuperiorbcs.edu.mx) en la que el cliente tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades y servicios que ofrece la ENSBCS.

Se cuenta también de una dirección de correo electrónico (ens@sepbcsgob.mx), donde el cliente puede exponer sus sugerencias o solicitudes de información. Al mismo tiempo, en la ENSBCS se mantienen también otras vías más convencionales de comunicación, como: teléfono y correo electrónico.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para estar en aptitud de ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas y satisfaga las expectativas del cliente, es preciso conocer e identifica sus necesidades y las características que pretende del servicio.

Así, cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la ENSBCS debe asegurarse de que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios se definan, incluyendo:
 - 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) Aquellos considerados necesarios por la ENSBCS;
- b) La ENSBCS puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La ENSBCS mantiene el compromiso de asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Por tanto, debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, a fin de incluir:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos especificados por la ENSBCS;
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La ENSBCS, debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Asimismo, debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 La ENSBCS, se compromete a conservar la información documentada, cuando es aplicable:

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

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La ENSBCS también se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

La ENSBCS, mantiene el compromiso de establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. (Ver 4.3 de este manual)

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la ENSBCS tiene en consideración:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;

- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La ENSBCS determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, considerando:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios;
- d) Normas o códigos de prácticas que la ENSBCS se ha comprometido a implementar;
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Asegurándose de que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades.

De igual forma, las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben ser resueltas.

La ENSBCS se compromete a conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La ENSBCS mantiene el compromiso de aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) Se definen los resultados a lograr;
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;

e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;

f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La ENSBCS se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La ENSBCS conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La ENSBCS identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Asimismo, la ENSBCS se compromete a conservar la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;
- c) La autorización de los cambios;
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La ENSBCS se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Para tal efecto, debe determinar los controles a aplicar cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la ENSBCS;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la ENSBCS;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la ENSBCS.

La ENSBCS se compromete a determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La ENSBCS debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La ENSBCS se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Por tanto, la ENSBCS debe:

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tener en consideración:
 - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la ENSBCS de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La ENSBCS se compromete a asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

De tal forma, la ENSBCS debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1) Productos y servicios;
 - 2) Métodos, procesos y equipos;
 - 3) La liberación de productos y servicios;
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones del proveedor externo con la ENSBCS;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la ENSBCS;
- f) Las actividades de verificación o validación que la ENSBCS, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La ENSBCS implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que define:
 - 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) Los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La ENSBCS se compromete a utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

De igual manera, la ENSBCS debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.

Con respecto a la trazabilidad, la ENSBCS no la considera un requisito.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La ENSBCS cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.

Por tanto, la ENSBCS debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la ENSBCS informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

La ENSBCS preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La ENSBCS se compromete a cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la ENSBCS debe considerar:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) Los requisitos del cliente;
- e) La retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

La ENSBCS se compromete a revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La ENSBCS debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La ENSBCS implementará las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La ENSBCS debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. Dicha información debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;

b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

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

La ENSBCS debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La ENSBCS trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) Información al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Asimismo, debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La ENSBCS debe conservar la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La ENSBCS debe determinar:

- a) Qué necesita seguimiento y medición;

- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La ENSBCS se compromete a evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La ENSBCS realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, entrevistas y retroalimentaciones. Además, debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

9.1.3 Análisis y evaluación

La ENSBCS procederá a analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

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

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La ENSBCS lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de sí el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con:

- 1) Los requisitos propios de la ENSBCS para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) Los requisitos de las normas de referencia;

b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 La ENSBCS se compromete a:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la ENSBCS y los resultados de las auditorías previas;
- b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la ENSBCS a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
- 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) Los resultados de las auditorías;
 - 7) El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La ENSBCS conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La ENSBCS determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo.

Estas oportunidades y acciones deben incluir:

- a) La mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) La corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) La mejora del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la ENSBCS debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) Hacer frente a las consecuencias;
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) La determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La ENSBCS conservará información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

La ENSBCS se compromete a mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para tal efecto, debe tomar en cuenta los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
Mtra. Leticia Arriaga García	Mtro. César Alfredo Ríos Calderón	Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 19, fracciones I y II, de la Ley Orgánica de la Escuela Normal Superior del Estado de Baja California Sur "Profr. Enrique Estrada Lucero" Profra. Alicia Meza Osuna Secretaria de Educación Pública de Baja California Sur y Presidente del Consejo Técnico de la ENSBCS