

2024



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ISO 9001:2015**

NMX-CC-9001-IMNC-2015



## Contenido

Presentación .....	5
Antecedentes de la ByCENED .....	5
El Instituto de Niñas del Estado en 1870 .....	5
Generalidades.....	8
Principios de la Gestión de la Calidad.....	9
Enfoque a Procesos.....	10
Generalidades .....	10
Ciclo PHVA .....	10
Pensamiento Basado en Riesgos .....	11
Marco Jurídico y Legal.....	12
Misión.....	13
Visión.....	13
Organigrama .....	14
1.0 Objetivo y Alcance .....	15
2.0 Normas de Referencia.....	16
3.0 Términos y Definiciones .....	16
4.0.- Contexto de la ByCENED .....	17
4.1 Comprensión de la ByCENED y de su contexto.....	17
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. ....	22
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	22
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	23
5.0 Liderazgo .....	24
5.1 Liderazgo y compromiso .....	24
5.2 Política .....	24
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la ByCENED .....	24
6.0 Planificación.....	25
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	25



6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	25
6.3 Planificación de los cambios .....	25
7.0 Apoyo .....	27
7.1 Recursos.....	27
7.1.2 Personas.....	27
7.1.3 Infraestructura.....	27
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos .....	27
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición .....	28
7.1.6 Conocimientos de la ByCENED .....	28
7.2 Competencia.....	28
7.3 Toma de conciencia .....	28
7.4 Comunicación.....	29
7.5 Información documentada.....	30
7.5.1.- Generalidades .....	30
7.5.2.- Creación y actualización .....	30
7.5.3.- Control de la información documentada .....	30
8.0 Operación.....	31
8.1 Planificación y control operacional.....	31
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	31
8.2.1 Comunicación con el cliente .....	31
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	32
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	33
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	33
8.4 Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente .....	33
8.4.1 Generalidades.....	33
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	34
8.4.3 Información para los proveedores externos .....	34
8.5 Producción y provisión del servicio .....	34
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio .....	34
8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	35



8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	35
8.5.4 Preservación.....	35
8.5.5 Actividades posteriores.....	36
8.5.6 Control de los cambios.....	36
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	36
8.7 Control de las salidas no conformes.....	36
9.0 Evaluación el desempeño.....	36
9.1.1 Generalidades.....	36
9.1.2 Satisfacción del Cliente.....	37
9.1.3 Análisis y Evaluación.....	37
9.2 Auditoría Interna.....	37
9.3 Revisión por la Dirección.....	38
9.3.1 Generalidades.....	38
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.....	38
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección.....	38
10.0 Mejora.....	39
10.1 Generalidades.....	39
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.....	39
10.3 Mejora Continua.....	39
Anexos.....	40

## Presentación

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró considerando la Ley Orgánica, el reglamento interior así como el manual de organización de la **Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango “ByCENED”**, a fin de estar en conformidad con la Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC- 9001-IMNC-2015) sobre la cual se sustentan los procesos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo a las Políticas institucionales aplicables, los procedimientos, el logro de la satisfacción del cliente y la calidad de servicios proporcionados por **“ByCENED”** se presenta este Manual del Sistema de Gestión de Calidad para que sus procedimientos y directrices sean aplicados por todo el personal de la Institución y ayude a lograr la conformidad con la Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC- 9001-IMNC-2015).

## Antecedentes de la ByCENED

### El Instituto de Niñas del Estado en 1870

En los finales del siglo XIX la educación en el Estado de Durango recibió un importante impulso con la creación del Instituto de Niñas a iniciativa del Lic. Juan Hernández y Marín. El instituto abrió sus puertas a la sociedad duranguense el 5 de febrero de 1870, impulsando el desarrollo social para la mujer duranguense e iniciando de esta forma una larga y reconocida trayectoria institucional.

Años más tarde, el 30 de enero de 1876, siendo Gobernador Constitucional del Estado de Durango el propio Lic. Juan Hernández y Marín, se expide la Ley de Instrucción Pública que reglamentaría la enseñanza impartida en el Instituto. Con este hecho se brindó a las mujeres la oportunidad de incursionar en el ámbito de la educación pública. En 1891 se emite la Ley Orgánica y Reglamentaria de Instrucción Pública en el Estado la cual determinó los procedimientos de ingreso, estudios y titulación de las alumnas del Instituto. En 1898, a iniciativa del gobernador Juan Santa Marina, el Congreso del Estado expidió la Ley para el Profesorado de Instrucción Primaria Elemental y Superior, documento que determinaba las condiciones académicas y administrativas a que deberían sujetarse las personas que quisieran cursar estas carreras y las propias del Estado al impartir este tipo de educación. Según lo dispuesto por esta ley, la carrera de profesor de educación primaria superior duraría cuatro años. Más tarde se aprobó el Reglamento para el Régimen interior del Instituto de Niñas en el que se determinaba que la carrera de profesor se haría en cinco años. Esta normatividad estuvo vigente hasta el año 1928.

Esta coyuntura permitió ampliar el horizonte científico y de las artes a las mujeres, permitiendo a las futuras preceptoras cursar materias académicas y filosóficas y culminar su preparación magisterial en un periodo de siete años. La formación de las preceptoras era

Código: MC-ByCENED-7.5      Versión: 2      Fecha: 03/01/2024

acompañada de una práctica profesional que se realizaba en una escuela primaria ubicada en el edificio del actual Arzobispado de Durango, lugar que albergó al instituto hasta el año de 1929. A partir de este año y hasta 1960, el edificio que ocupó la Escuela Normal fue la casa marcada con el número 700 Pte., de la calle Negrete del centro de la Ciudad.

En 1916 el Instituto de Niñas ya había dado sus frutos desarrollando ideas progresistas con que aspiraban a realizar cambios en la preparación profesional de la mujer. En ese contexto y con la gestión decidida de ameritados profesores como Guadalupe Revilla, Francisca Escárzaga, Margarita Estevané e Isaac Ochoterena y el apoyo incondicional del Gobernador interino, General de Brigada Fortunato Maycotte fundó la Escuela Normal del Estado el siete de agosto de 1916. La Honorable Junta de Catedráticos conformada por el Profr. Rafael Valenzuela, Director de la Institución, la Profa. Francisca Escárzaga y el personal docente en atención a la Ley del 16 de mayo de 1919 diseñaron el reglamento interno de la institución donde se estableció que el Plan de Estudios se desarrollaría en cinco años.

Fue durante la gestión administrativa de la Profa. Guadalupe Patoni de Rueda, como directora de la Escuela Normal del Estado cuando se funda la biblioteca de la institución en 1927 y en el año de 1929 se funda el primer jardín de niños del estado de Durango, el Jardín de Niños de Prácticas Anexo a la Normal del Estado que junto a la Escuela Primaria constituyen sus anexos más importantes y socialmente reconocidos. Años más tarde, en 1932, se decreta la nueva Ley Orgánica de Enseñanza Normal, en la que se estableció la carrera de educadora reglamentándose a partir de los ordenamientos legales señalados en su artículo 15°.

De 1945 a 1946, durante la gestión administrativa de la Profra. Guadalupe Camacho Vda. De Barba, se renuevan los planes y programas de estudio para homologarlos a los de la Escuela Nacional de Maestros. Durante esta misma gestión, el 30 de noviembre de 1960 el Lic. Adolfo López Mateos, Presidente de la Republica, hace entrega a la Profa. Guadalupe Camacho Vda. de Barba el edificio actual ubicado en Calzada Escuela Normal, frente al parque Guadiana de la ciudad capital.

Con la finalidad de actualizar el marco jurídico de la Escuela Normal, en el mes de junio de 1977, y a iniciativa de la Directora de la Institución, Profra. Teresa de Jesús Rodríguez Flores y de un grupo de alumnos preocupados por la viabilidad educativa de la escuela, se expide la Ley Orgánica de la Escuela Normal del Estado de Durango, quien normaría los criterios de la transformación y la expansión del futuro institucional a largo plazo.

El 23 de marzo de 1984 el gobierno de la república emite el decreto por el que se incorpora a las escuelas normales al subsistema de instituciones de educación superior del país, por lo que en adelante la educación normal en su nivel inicial y en cualquiera de sus tipos y especialidades otorgaría el grado académico de licenciatura.

En el contexto de las instituciones formadoras de docentes del país, la ByCENED ha formado profesores para la educación básica durante ciento cincuenta y cuatro años ininterrumpidamente. Y a pesar de la grave crisis que enfrentan las escuelas normales del país, la institución pudo consolidar un programa más o menos permanente de control de calidad en la

formación de los docentes que, después de 1984, con su incorporación al esquema de instituciones de educación superior para ofrecer estudios de nivel licenciatura, reformuló sus políticas internas y transformó su tradicional estructura organizativa en una de tipo universitario, donde las funciones sustantivas de docencia, administración, investigación y difusión de la cultura, fueron la base para generar y aplicar su renovada propuesta académica institucional.

La ByCENED es la única institución formadora de docentes del país que oferta todos los niveles educativos. Esta estructura académica institucional se consolidó con la apertura del bachillerato pedagógico en 1984 y la instauración de los estudios de posgrado en 1991.

En junio de 1987, siendo Directora la Profa. Elba Odily Cháirez de Trejo, se emite el decreto que validaría jurídicamente los estudios de nivel licenciatura y se incorporaran estudios de posgrado en la institución. En el marco del año del Normalismo Mexicano, a iniciativa del C. Gobernador Constitucional del Estado, Lic. José Ramírez Gamero, la Honorable Quincuagésima Séptima Legislatura del Estado Libre y Soberano de Durango, a nombre del pueblo de Durango decretó Benemérita y Centenaria a la Escuela Normal del Estado de Durango.

Una década después, en 1994, a propuesta de la administración central de la escuela, los miembros de la H. Junta Directiva aprobaron evaluar los resultados obtenidos en el nivel, y diseñar el nuevo Plan de Estudios para el Bachillerato Único con Fortalecimiento Pedagógico que, aunque con modificaciones paulatinas menores funcionó eficientemente hasta el año 2011, en tanto la nueva reforma Integral para la Educación Media Superior planteó la necesidad de la actualización del plan de estudios del bachillerato general mexicano y del Bachillerato Normalista de Durango en particular.

En el año 2000, la Subsecretaría de Educación Superior indica a través de las políticas públicas de los planes y programas de estudio, se busca avanzar hacia el fortalecimiento de un sistema de educación superior, integrado y articulado, propósito compartido por la ANUIES “[...] las instituciones de educación superior en México integran un vigoroso sistema de educación superior, que forma profesionales e investigadores de alto nivel, genera y aplica conocimientos, extiende y preserva la cultura [...]” (ANUIES, 2000: 139-140). Las Instituciones de Educación Superior (IES), muestran gran diversidad en su denominación: universidades, tecnológicos, centros, escuelas e institutos; en su personalidad jurídica (IES federales, estatales, autónomas y particulares); en su tamaño (instituciones con unas cuantas decenas de estudiantes y universidades con una matrícula que supera los cien mil estudiantes); en su perfil académico y funciones que realizan (universidades integrales con funciones de docencia, investigación, difusión de la cultura y amplia extensión de sus servicios a la comunidad; e instituciones centradas en la docencia con una orientación profesionalizante); en las áreas de conocimiento que abarcan (instituciones con programas en un solo campo de formación académica, e instituciones que atienden todas las ramas del saber).

El 10 de marzo de 2013 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Durango la nueva Ley Orgánica de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, decretada por iniciativa

de los legisladores locales con la finalidad de realizar una reforma integral al marco normativo de la ByCENED atendiendo a su realidad como una institución de educación superior formadora de docentes. En esta nueva Ley, se plantean las modificaciones para adecuar el ordenamiento legal de la ByCENED en la que se define con claridad que la institución es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Esta reforma se sustenta en la Ley de Entidades Paraestatales del Estado, por lo que se realizaron adecuaciones a la mayoría de sus artículos, siendo uno de los cambios fundamentales el relativo a la estructura orgánica de los órganos que integran la Junta de Gobierno, dado que como organismo público descentralizado, ahora está integrado de tal modo que se garantiza la mayoría de integrantes del Gobierno del Estado y se sujetará a las reglas del ejercicio público. En lo que respecta a la designación de los Directores se plasma la facultad del Gobernador para nombrar y remover libremente a los servidores públicos, como lo establece la legislación de las entidades paraestatales. Así mismo, se establece el procedimiento para el ingreso, promoción y permanencia del personal docente de la institución, garantizándose en todo momento que deberá realizarse mediante procesos de examen por oposición y de esta forma se garantice el ingreso de los mejores perfiles profesionales, donde prevalezcan los principios de igualdad, de oportunidad, de calidad y de transparencia en el ejercicio de los recursos públicos.

Uno de los objetivos manifestado en el PID 2013-2019, siendo Directora la Mtra. Juana García, fue crear la Escuela Secundaria Anexa a la Normal. El 24 de febrero de 2015, el entonces Secretario de Educación Ing. Héctor Eduardo Vela Valenzuela, anuncia ante los medios de comunicación la apertura de la Escuela Secundaria Anexa a la ByCENED en el turno vespertino. Algunos meses después que se realizaran las gestiones necesarias, precisamente el 28 de septiembre de 2015 se otorga la autorización con clave, siendo entregada la Institución el 01 de octubre del mismo año. Hasta que finalmente el 24 de agosto de 2015 se dio el arranque del ciclo escolar 2015-2016.

La ByCENED es una Institución de educación superior centrada en la docencia, en el campo de la formación inicial docente, con una oferta educativa de 6 programas de licenciatura y el Posgrado. Además de sus escuelas de prácticas: el Jardín de Niños Anexo, la Escuela Primaria Anexa, la Secundaria Anexa y el Bachillerato.

## Generalidades

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango ha decidido adoptar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los principios de la Norma ISO 9001:2015. Esta decisión se ha manifestado como uno de los objetivos primordiales del Programa Institucional de Desarrollo con la finalidad de:

- Proporcionar un servicio educativo de calidad y excelencia que satisfagan los requisitos del cliente, dentro del marco normativo.
- Facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción de los estudiantes por el

servicio recibido.

- Identificar y solventar de manera permanente los riesgos y las oportunidades en sus procesos.

## Principios de la Gestión de la Calidad

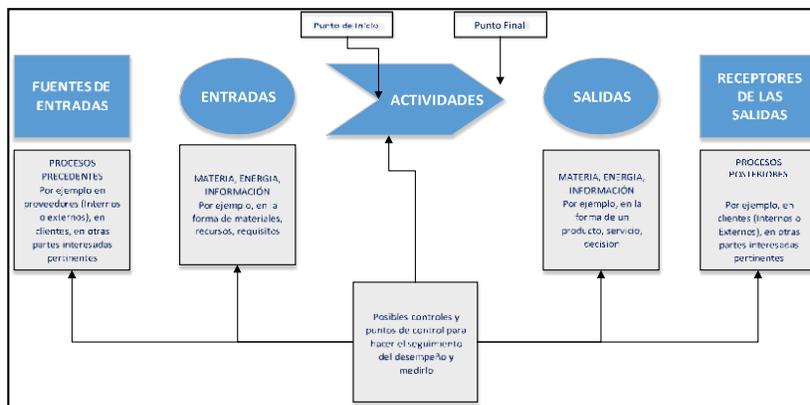
- **Enfoque al Cliente.**- Atraer y conservar la confianza de los estudiantes y otras partes interesadas.
- **Liderazgo.**- Unidad de propósito, dirección y liderazgo de la comunidad normalista.
- **Compromiso con las Personas.**- Respetar e implicar a todas las personas en todos los niveles, reconociendo, empoderando y mejorando continuamente sus competencias.
- **Enfoque a Procesos.**- Las actividades se entienden y se gestionan como procesos interrelacionados que producen resultados satisfactorios.
- **Mejora.**- Mantener niveles actuales de desempeño, adecuarse a los cambios del entorno interno y externo y crear nuevas oportunidades para el crecimiento profesional.
- **Toma de Decisiones Basada en Evidencia.** Analizar los hechos, las evidencias y los datos permite producir los resultados deseados.
- **Gestión de las Relaciones.**- Gestionar relaciones con las partes interesadas.

## Enfoque a Procesos

### Generalidades

Los procesos se encuentran documentados considerando los siguientes modelos:

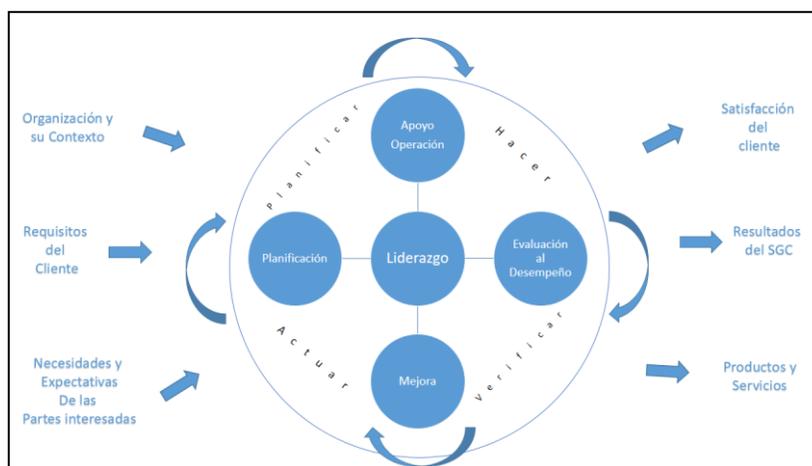
Figura 1.- Elementos de un proceso.



Fuente.- NMX-CC-9001-IMNC-2015.

### Ciclo PHVA

Figura 2.- Ciclo P-H-V-A.



Fuente.- NMX-CC-9001-IMNC-2015.

## Pensamiento Basado en Riesgos

La ByCENED utiliza diversos procedimientos e instrumentos que involucran el análisis de riesgos para cumplir los objetivos institucionales, la política y objetivos de calidad, así como la adecuada gestión de recursos humanos y financieros, como son:

- ❖ Matriz de Indicadores para Resultados (**MIR**).- Para recursos estatales.
- ❖ Autoevaluación del Plan de Fortalecimiento de la Escuela Normal (**ProFEN**). Para recursos federales.
- ❖ Cuenta Pública.
- ❖ Las actividades que se realizan por medio del Comité de Control y Desempeño Institucional.

De igual forma el pensamiento basado en riesgos aplica para los procesos manifestados en el alcance del **sistema de gestión de calidad**: Servicios de enseñanza y aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada, determinados en el alcance del SGC de la ByCENED.

La identificación y la gestión de los riesgos, que realiza cada Coordinación de Área, se plasman en el formato de riesgos **FOR-ByCENED-6.1-01**.

## Marco Jurídico y Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango.
- Ley General de Educación.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Educación del Estado de Durango.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango.
- Ley Orgánica de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Durango.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Durango.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango.
- Plan Nacional de Desarrollo PND 2016-2024.
- Programa Sectorial de Educación PSE 2016-2024.
- Plan Estatal de Desarrollo PED 2016-2022.
- Programa Institucional de Desarrollo PID 2019-2025.
- Reglamento para el comportamiento de los alumnos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.
- Reglamento para Otorgar la Medalla al Mérito Académico “Lic. Juan Hernández y Marín” a los alumnos que concluyan los estudios de licenciatura en la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
- Reglamento de intercambio académico y movilidad estudiantil de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango. (ACUERDO 11.47.160816).
- Reglamento para el funcionamiento de las academias de docentes de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
- Código De Conducta de los Servidores Públicos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Del Estado De Durango.
- Normas Generales de Control Escolar Relativas a las Instituciones Formadoras de Docentes
- Normas Específicas de Control Escolar plan 2018.
- Normas de Control Escolar plan 2022.
- Orientaciones Académicas para la Elaboración del Trabajo de Titulación. Planes de Estudio 2018.
- Orientaciones para Organizar el Proceso de Titulación. Planes de Estudio 2018.
- 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
- Acuerdo número 16/08/22 por el que se establecen los Planes y Programas de Estudio de las Licenciaturas para la Formación de Maestras y Maestros de Educación Básica



## Misión.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango, es una Institución de Educación Superior, con una sólida identidad y prestigio académico en la formación de docentes de excelencia, comprometidos con la innovación, la investigación educativa, la difusión y el intercambio académicos, con un sentido de igualdad sustantiva, que responda a las necesidades de la sociedad actual..

## Visión

Ser una institución de excelencia en la formación docente, la investigación educativa y la difusión, con un enfoque de igualdad sustantiva, a través de la práctica de valores éticos, que promuevan la innovación, la movilidad y el intercambio académico, en una administración de recursos eficaz, eficiente y transparente, con el propósito de mejorar los procesos de desarrollo institucional en beneficio de la comunidad.

Organigrama

Figura 3.- Organigrama de la ByCENED



## 1.0 Objetivo y Alcance

Este manual representa para la “ByCENED” el compromiso de establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con referencia a la Política de Calidad. Los documentos de este manual van encaminados a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de nuestros clientes, productos y servicios, cumpliendo además, la legislación y normatividad vigente.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, **Servicios de Enseñanza-Aprendizaje de Nivel Superior en la Modalidad Escolarizada**, aplica a los servicios educativos que ofrece la ByCENED a través de los procesos clave de admisión, inscripción - reinscripción, académico y de enseñanza- aprendizaje y titulación.

Los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de “ByCENED” se encuentran establecidos en las instalaciones localizadas en: Avenida Escuela Normal S/N Durango Centro, C.P. 34000 Victoria de Durango, Durango México.

La No aplicación de ciertos requisitos del sistema de calidad se encuentra justificado en la sección 7.0 y 8.0 “Recursos de Seguimiento y Medición” y Operación, respectivamente, y son los siguientes:

<b>7.1.5.- Recursos de Seguimiento y Medición</b>	<b>8.3.- Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios</b>	<b>8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio</b>
7.1.5.1.- Generalidades. 7.1.5.2.- Trazabilidad de las Mediciones.	8.3.1.- Generalidades. 8.3.2.- Planificación del Diseño y Desarrollo. 8.3.3.- Entradas para el Diseño y Desarrollo. 8.4.4.- Controles del Diseño y Desarrollo. 8.3.5.- Salidas del Diseño y Desarrollo. 8.3.6.- Cambios del Diseño y Desarrollo.	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;

Dichas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

## 2.0 Normas de Referencia

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad y el Manual de Calidad está basado con referencia a:

- ISO 9000:2015, NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario
- ISO-9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad Requisitos y a las normas mexicanas siguientes en su equivalencia:
- ISO 19011:2018, NMX-CC-19011-IMNC-2012 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

## 3.0 Términos y Definiciones

<b>ByCENED.-</b>	Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
<b>SGC.-</b>	Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Alta Dirección.-</b>	Grupo de personas integrado por la Dirección General, Secretaría Académica y Secretaría Administrativa
<b>PID.- 2019-2025.</b>	Programa Institucional de Desarrollo <b>2019-2025</b>
<b>ISO.-</b>	International Organization for Standardization, por sus siglas en inglés.
<b>MIR.-</b>	Matriz de Indicadores para Resultados.
<b>EDINEN.-</b>	Estrategia de Desarrollo Institucional de la Escuela Normal.
<b>DOC.-</b>	Documento.
<b>FOR.-</b>	Formato.
<b>P.-</b>	Procedimiento.
<b>ByCENED.-</b>	Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.

**Nota.** Cada uno de los procedimientos cuenta con una sección de Glosario para mayor precisión sobre los términos y definiciones utilizados.



#### 4.0.- Contexto de la ByCENED

El SGC de la “ByCENED” cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, así como los necesarios por la organización para implementar y mantener eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles de la organización.

Se representa mediante el Mapa de Interrelación de Procesos que se muestra en el apartado 4.4 del presente manual.

#### 4.1 Comprensión de la ByCENED y de su contexto

##### Matrícula atendida

La matrícula en los diferentes programas de licenciatura ha variado. Han sido diversos los factores que intervienen en esta tendencia, desde el desprestigio de la profesión docente hasta el poco interés de los alumnos por carreras humanistas. Por el aumento en la matrícula, los espacios son insuficientes, para una atención adecuada a los estudiantes, es necesario aumentar y fortalecer la infraestructura física, así como el equipamiento y mantenimiento de los edificios, con el único fin de mejorar la formación docente.

	Ciclo Escolar																			
	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
Nivel	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio	Agosto-Enero	Enero-Julio
<b>Bachillerato</b>	286	277	309	305	312	309	317	312	330	327	327	342	<b>343</b>	<b>340</b>	<b>340</b>	<b>319</b>	309	292	304	
<b>Licenciatura</b>	455	434	478	464	518	501	533	516	534	524	524	592	<b>571</b>	<b>653</b>	<b>645</b>	<b>679</b>	650	712	705	
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>711</b>	<b>787</b>	<b>769</b>	<b>830</b>	<b>810</b>	<b>850</b>	<b>828</b>	<b>864</b>	<b>851</b>	<b>851</b>	<b>934</b>	<b>914</b>	<b>993</b>	<b>985</b>	<b>998</b>	<b>959</b>	<b>1004</b>	<b>1009</b>	

## Oferta Educativa

Licenciatura	Posgrado	Talleres	Centro de Idiomas
Lic. en Educación Inicial	Maestría en Educación Campo Intervención Pedagógica	Danza Folklórica	Inglés
Lic. en Educación Preescolar	Doctorado en Educación	Artes Plásticas	
Lic. en Educación Primaria		Banda de Guerra	
Lic. en Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas		Escolta	
Lic. en Enseñanza y Aprendizaje del Inglés		Taller de Creación Literaria	
Lic. en Inclusión Educativa		Rondalla	
		Futbol, Basquetbol, Voleibol	
		Oratoria	
		Atletismo	
		Ajedrez	
		Declamación y Oratoria	
		Robótica	

## Infraestructura

En cuanto a infraestructura, la Institución cuenta con un patrimonio de 10 edificios, en los cuales se localizan las aulas donde se imparten las clases de las diferentes Licenciaturas, el Bachillerato, Centro de Idiomas y el Posgrado, así como el Instituto de Investigación, el Centro de Información, el Centro de Informática, la Sala Audiovisual y el Salón de Material didáctico, un acceso para personas con capacidades diferentes (elevador), 1 gimnasio auditorio (en proceso) 2 canchas de basquetbol, 3 jardines principales y un estacionamiento, entre otros espacios que están destinados al fomento del conocimiento. Por lo que resulta preciso mantenerlos en las mejores condiciones, así como mejorar este tipo de áreas para el uso de la comunidad normalista.

### Eficiencia Terminal

La eficiencia terminal de la ByCENED se mantiene sobre la media nacional en los niveles de Educación Media Superior y Superior. Sin embargo, se deben atender las Licenciatura en: Enseñanza y Aprendizaje del Inglés, Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas y Educación Inicial.

Nivel	Generaciones								
	2011-2015	2012-2016	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021	2018-2022	2019-2023
Lic. en Educación Primaria	90%	95%	100%	91%	89%	80%	93%	91%	92%
Lic. en Educación Preescolar	80%	73%	87%	93%	77%	96%	78%	86%	89%
Lic. en Educación Especial	92%	80%	93%	89%	86%	91%	73%	82%	80%
Lic. en Educación Secundaria Matemáticas	53%	43%	88%	73%	89%	62%	72%		
Lic. en Educación Secundaria Inglés	79%	80%	75%	76%	54%	58%	66%		
Lic. en Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas								70%	72%
Lic. en Enseñanza y Aprendizaje del Inglés								66%	55%
Lic. en Inclusión Educativa								82%	80%
Lic. en Educación Inicial								76%	75%

Nivel	Generaciones				
	2016-2019	2017-2020	2018-2021	2019-2022	2020-2023
Bachillerato	101%	108%	104%	104%	95%

## Ingreso al Servicio Profesional Docente

### Resultados del proceso de selección para la admisión en educación básica

Año	Número de estudiantes en la cohorte de egreso	Número de sustentantes	Porcentaje de sustentantes con resultado satisfactorio o sobresaliente
2017	110	95	82.1 %
2018	133	114	85.7%
2019	123	116	100 %
2020	107	98	84.1 %
2021	130	106	77.0 %
Gran total:	603	529	85.78%

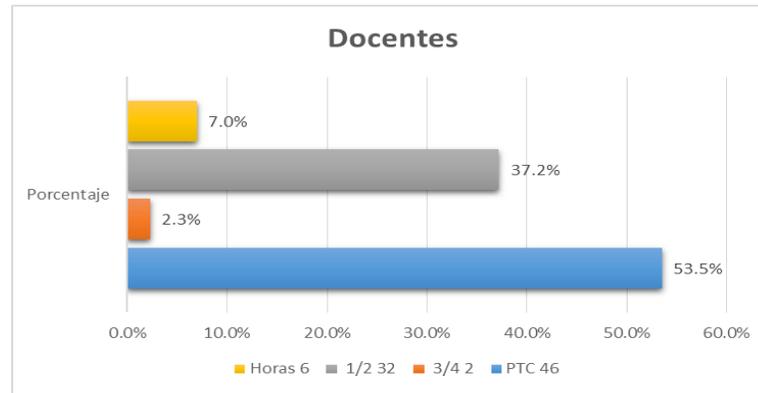
Los estudiantes de la escuela normal que terminan sus estudios del nivel licenciatura, participan en un proceso de evaluación externa, esta evaluación la presentan los egresados que tienen interés en obtener una plaza docente en la Secretaría de Educación Pública, en los resultados que obtienen los estudiantes en la Evaluación para el Ingreso a Servicio Docente, se han mostrado en una constante, sin embargo, se requiere diversificar acciones para lograr una optimización. Los puntajes que obtienen los estudiantes de la institución en evaluaciones externas están por encima de la media nacional y es el más alto en la entidad respecto de las otras escuelas normales.

Es necesario destacar los resultados que se han obtenido en el examen de Ingreso al Servicio Profesional Docente por parte de los egresados de esta benemérita Institución, acentuando que desde el 2014 el porcentaje de idoneidad de los egresados inscritos en el examen señalado se ha mantenido por encima del 80%, lo cual nos da la pauta para mejorar en los conocimientos que se imparten a nuestros estudiantes y nos permite estar al tanto de las áreas de oportunidad y la situación real que enfrentan nuestros egresados.

El 87.7 % de egresados obtuvieron empleo en el ámbito educativo en el período inmediato al egreso; quienes más tiempo esperaron fue de uno a dos años y son muy pocos quienes siguen sin empleo. La función que desempeñan en el empleo es como docentes (98.4 %), principalmente en el nivel de Educación Primaria (66.1 %) con nombramiento de base tiempo completo (80.6 %). Es en el servicio público donde se desempeñan laborando gran parte de los egresados, tanto en el ámbito federal como estatal. Una mínima parte trabaja en el sector privado.

### Planta docente y organización académica

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango cuenta con un total de 86 docentes, 46 son PTC, 2 DE  $\frac{3}{4}$  de tiempo, 32 de medio tiempo y 6 por horas, tal como se muestra en la ilustración siguiente:



De igual manera respecto a la escolaridad de los docentes de tiempo completo 22 cuentan con nivel licenciatura, 19 con maestría y 3 con nivel de doctorado. En el caso de los docentes con  $\frac{1}{2}$  tiempo 17 tienen licenciatura, 11 el nivel de maestría y 1 con doctorado. El área de oportunidad se ubica en los docentes con nivel de Licenciatura y Maestría, ya que algunos tienen los estudios, solo les falta obtener el grado siguiente. En total se tienen 5 docentes con doctorado, 30 con maestría y 46 con licenciatura, como lo demuestra la ilustración siguiente.





#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se manifiestan dentro del Programa Institucional de Desarrollo (PID).

De manera práctica se realizan eventos de vinculación con las escuelas de educación básica donde nuestros estudiantes realizarán sus observaciones y prácticas. De manera complementaria se realizan reuniones de academia donde los maestros analizan los avances de los estudiantes que participan en observación y práctica.

En el caso de los proveedores se cuenta con un padrón autorizado por el Gobierno del Estado.

Además durante el curso de inducción se tienen reuniones con padres de familia donde se les proporciona información importante de nuestra institución y se escuchan y atienden sus inquietudes. De manera permanente es la Coordinación de Atención Psicopedagógica y Salud Integral quienes atienden a estudiantes y padres de familia.

#### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

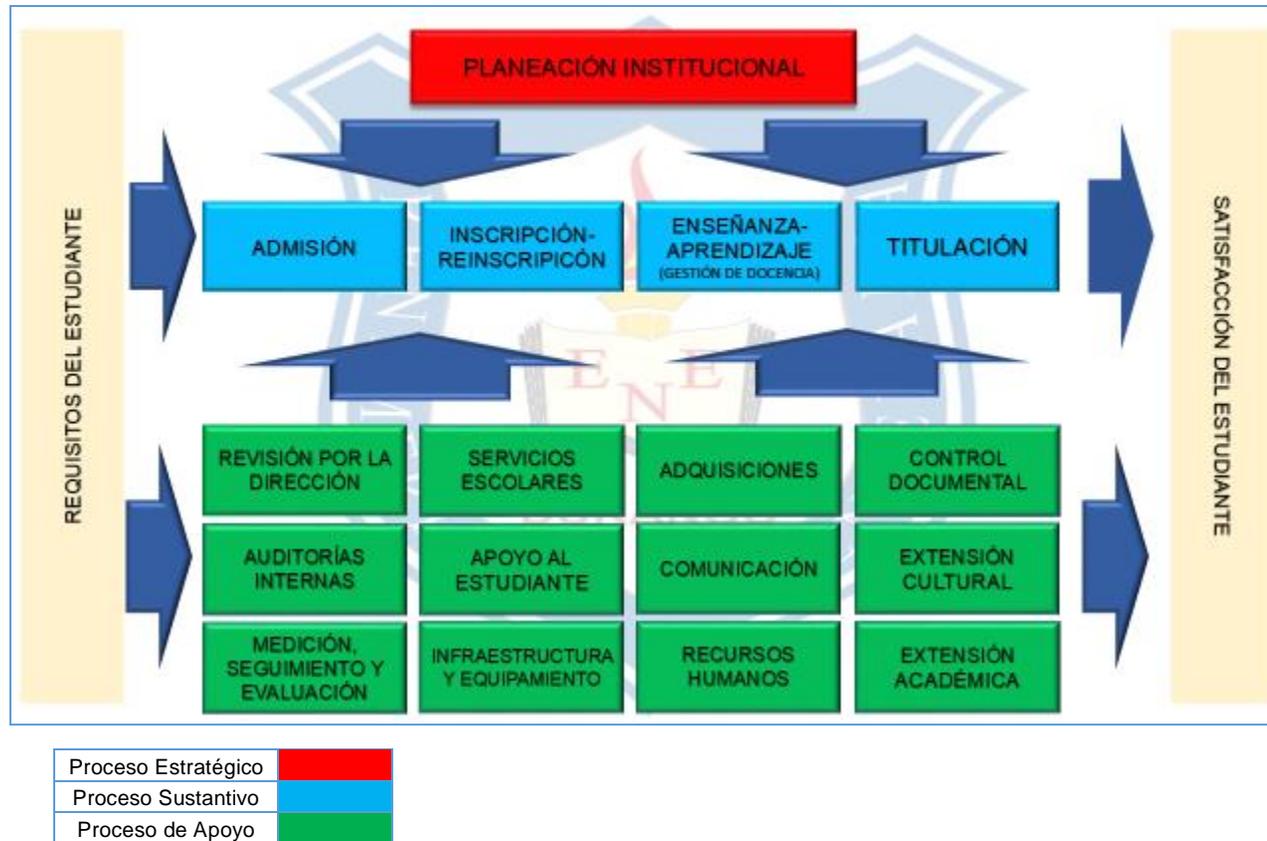
Aplica a los servicios que ofrece la ByCENED a través de los procesos clave de admisión, inscripción-reinscripción, académico y de enseñanza-aprendizaje y titulación. Incluidos los procesos estratégicos y de apoyo para el nivel licenciatura en la modalidad escolarizada.

Los procedimientos principales son: Admisión de Estudiantes, **P- ByCENED-4.1-01**; Inscripción-Reinscripción, **P-ByCENED-4.4-02**; Enseñanza- Aprendizaje (Gestión de Docencia), **P-ByCENED-4.4-03** y Titulación, **P-ByCENED-4.4-04**.

En el presente SGC de la ByCENED se excluye el apartado 7.1.5, 8.3 y 8.5.1 inciso f de la Norma ISO-9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC-2015.

#### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Figura 4.- Interacción de Procesos del SGC ByCENED.



Fuente.- Elaboración Propia.



## 5.0 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad a través de la implementación de las Metas y Objetivos plasmados en el Programa Institucional de Desarrollo (PID).

De igual manera destinando los recursos necesarios para capacitación, certificación y acreditación de procesos. Además facilitando la realización de las actividades necesarias del SGC manifestadas en los distintos procedimientos.

### 5.2 Política

Brindar un servicio educativo de excelencia en la formación inicial de docentes, que promueva oportunidades de aprendizaje permanente, con inclusión y equidad, bajo un enfoque de igualdad sustantiva y el respeto a los derechos humanos; afianzado en procesos innovadores, considerando el contexto de la organización, la interdependencia de los procesos, el marco normativo, y la satisfacción de las demandas y expectativas de los estudiantes.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la ByCENED

La alta dirección se asegura de asignar las autoridades, los roles y responsabilidades considerando el Reglamento Interno (publicado en el Periódico Oficial del Estado de Durango N° 20 EXT el 01/11/2022) que tiene por objeto establecer las facultades y atribuciones del personal de la ByCENED, así como el manual de organización (publicado en el Periódico Oficial del Estado de Durango N° 88 el 03/11/2022).

En el apartado II del Manual de Organización se definen:

Objetivo.- establecer, definir y puntualizar las funciones y responsabilidades de los integrantes de la estructura orgánica de la ByCENED...

Alcance.- este manual aplica a la Institución, integrada por la Dirección General, el Consejo Académico, la Comisión Académica Dictaminadora, las Secretarías: Académica y Administrativa, las Coordinaciones y Departamentos...

Los catedráticos de la institución tienen la facultad de llamar la atención a los estudiantes en caso de ser necesario. De igual manera los prefectos de disciplina son los representantes directos de la autoridad escolar y son los responsables del orden dentro de la Institución. Como lo señala el Reglamento para el Comportamiento de los Estudiantes de la ByCENED.

Respetando en todo momento lo manifestado en la Ley Orgánica de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.



Para el Sistema de Gestión de Calidad las autoridades están manifestadas en los documentos legales antes mencionados así como en los distintos procedimientos que regulan las actividades del SGC, los roles son cada una de las áreas manifestadas en la estructura orgánica y las autoridades son:

Para la Alta Dirección: Revisar cambios y/o ajustes al SGC y la información documentada de la ByCENED.

Para las Coordinaciones de área: Proponer cambios al SGC, supervisar y operar los procesos. Para las jefaturas de departamento realizar las actividades operativas, principalmente las manifestadas en los distintos procedimientos del SGC.

## 6.0 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Lo factores de riesgo se identifican desde el Programa Institucional de Desarrollo, la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), en la elaboración de la EDINEN y la Cuenta Pública. De igual forma el pensamiento basado en riesgos aplica para los procesos manifestados en el **SGC** en los Servicios de enseñanza y aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada, determinados en el alcance del SGC de la ByCENED.

Las acciones para identificar y abordar los riesgos y oportunidades se documentan en el **FOR-ByCENED-6.1-01**.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

1. Fortalecer la formación integral del estudiante, con el fin de mejorar la excelencia educativa en el ejercicio de la profesión docente en las escuelas de educación básica en la entidad.
2. Ofrecer un servicio educativo de calidad y excelencia que se refleje en el mejoramiento de la práctica profesional de los estudiantes.
3. Instalar un sistema de monitoreo a través de indicadores de desempeño, que permita evaluar el impacto de las actividades académicas y de gestión desarrolladas.
4. Orientar el ejercicio del gasto para el desarrollo de los programas institucionales a fin de garantizar la eficacia y eficiencia en la formación docente.

### 6.3 Planificación de los cambios

La ByCENED se asegura que la planificación se realice de acuerdo a lo establecido en el SGC, mediante el Procedimiento para la gestión del cambio P-ByCENED-6.1-00, los resultados de las revisiones por la dirección **P-ByCENED-9.3-00** así como el cambio de titular en la Dirección General.



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA  
ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE DURANGO**

2023 - 2029



Es importante mencionar que la facultad para realizar el cambio de titular en la Dirección General es competencia del Gobernador del Estado de Durango. Cuando se da el cambio de titular en la Dirección General la institución se apeg a lo estipulado en la Ley Orgánica de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.

Cuando se da el cambio en el personal que ocupa alguna área de la estructura orgánica, se notifica el cambio a la Secretaría de Contraloría y comienza el proceso de entrega-recepción. En dicho proceso se entrega y recibe el estado que guarda la situación del área que corresponda, así como sus bienes materiales, equipamiento, archivos y demás asuntos. El proceso se apeg a lo establecido en la Ley para la Entrega-Recepción de las Administraciones Públicas del Estado y Municipio de Durango.



## 7.0 Apoyo

### 7.1 Recursos

La ByCENED cuenta con un presupuesto autorizado por la H. Junta Directiva y establecido en el la MIR, el programa U079, la EDINEN y el Plan Anual, que considera la provisión de recursos financieros, materiales y de servicios, con el fin de mantener la operación de la institución, así como el capital humano para implementar, mantener y mejorar el SGC.

La planeación de recursos se lleva a cabo mediante el Procedimiento para la Planeación Institucional **P-ByCENED-01**. Para la adquisición de los recursos necesarios se utiliza el procedimiento de adquisiciones **P-ByCENED-7.1**.

#### 7.1.2 Personas

La ByCENED determina el personal docente, administrativo y de apoyo necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la ByCENED y utilizando el procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos **P.ByCENED-7.1.2**.

#### 7.1.3 Infraestructura

La ByCENED se asegura que el personal que integra a la institución cuente con los espacios, equipamiento, equipo de cómputo y sistemas de información necesarios y adecuados para el desarrollo de sus procesos.

Los insumos que se requieren para el funcionamiento adecuado del SGC son proporcionados mediante el procedimiento de adquisiciones y corresponden al presupuesto autorizado.

El mantenimiento de la infraestructura y equipamiento los realizan los Departamentos de Servicios Generales y el Departamento de Recursos Tecnológicos e Informática, respectivamente, y se lleva a cabo utilizando el Procedimiento para el Mantenimiento de Infraestructura y Equipamiento **P-ByCENED-7.1.3**.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La ByCENED determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario y adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios a través de lo establecido en el PID y en el Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.



### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

SE EXCLUYE

### 7.1.6 Conocimientos de la ByCENED

La ByCENED determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Capitaliza las actividades de formación, conocimiento y experiencia a través de foros, reuniones colegiadas, publicación de libros, tesis de los estudiantes, artículos publicados en revistas especializadas, capítulos de libros, videos, el archivo histórico en la hemeroteca, entre otros.

### 7.2 Competencia

El personal que realiza las actividades que afectan los procesos del SGC son competentes con base en el nivel de estudios, formación, habilidades, o experiencia apropiadas.

El nivel de mayor peso está en la experiencia y habilidades, seguido por la formación y por último el nivel de estudios.

Lo anterior se logra a través de la detección de necesidades de capacitación para el personal de la institución, que es cubierta durante la jornada académica, así como también la contratación de personal profesional para necesidades específicas.

Dichas tareas las realiza el Departamento de Recursos Humanos, en conjunto con las demás áreas competentes, apegados a la Ley Orgánica de la ByCENED.

### 7.3 Toma de conciencia

La ByCENED se asegura, a través de la Alta Dirección, y de quienes conforman la Estructura Orgánica, de que el personal docente, administrativo y de apoyo sea consciente de:

- La política de calidad
- Los objetivos de la calidad
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las actividades y responsabilidades que desempeña.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la



calidad.

Se realiza mediante capacitaciones, auditorías internas y externas, identificando y gestionando riesgos, reuniones de trabajo, reuniones de estructura, reuniones de Coordinaciones de Área, así como reuniones de sensibilización.

#### 7.4 Comunicación

La ByCENED determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, mediante:

- Página Web Institucional.
- Oficios.
- Correo Institucional.
- Comunicados.
- Minutas.
- Reuniones de trabajo
- Llamadas telefónicas.
- Auditorías Internas.
- Auditorías Externas.
- Reuniones con partes interesadas.
- Seguimiento de acuerdos.
- Las actividades de los diversos Comités institucionales.

Comunicando las actividades académicas y administrativas propias de la institución convocatorias, participaciones del personal dentro y fuera de la institución, eventos oficiales, informes, reportes, intercambios, movilidad, eventos deportivos, cívicos y culturales. Es decir en general de los servicios educativos que brinda.



## 7.5 Información documentada.

### 7.5.1.- Generalidades

El SGC de la ByCENED incluye información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 así como la necesaria para la eficacia del SGC, por lo que mantiene el presente Manual de Calidad **MC-ByCENED-7.5** así como los Procedimientos necesarios.

El control de la información documentada se realiza utilizando el Procedimiento para el Control de Documentos y Registros **P-ByCENED-7.5-00** y la Lista Maestra de Control de Documentos **DOC-ByCENED-7.5-01**.

### 7.5.2.- Creación y actualización

La ByCENED se asegura que la información documentada sea creada y actualizada de manera apropiada conforme a los procesos, al alcance del SGC y a la normatividad vigente y aplicable.

Es oportuno mencionar que la ByCENED utiliza también información documentada externa, proporcionada por los Organismos y Secretarías del Poder Ejecutivo del Estado de Durango.

### 7.5.3.- Control de la información documentada

La información documentada se controla de manera física y electrónica y solo está disponible, en el portal de calidad de la página web [http://bycened.mx/C-b\\_m001-019025/login.html](http://bycened.mx/C-b_m001-019025/login.html), para el personal autorizado. La ByCENED establece el Procedimiento para el Control de Documentos y Registros, **P-ByCENED-7.5-00**, donde se abordan los puntos necesarios para:

- La socialización y aprobación de información documentada antes de su publicación.
- La revisión y actualización, cuando sea necesario.
- La distribución, acceso, recuperación y uso.
- El control de cambios.
- La conservación.

Además, cada uno de los procedimientos, formatos, documentos y/o instructivos cuentan con una sección de historial de cambios y de control de emisión.



## 8.0 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La ByCENED planifica, implementa y controla los procesos (ver figura 4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios educativos a los aspirantes y posteriormente a los alumnos de la institución así como a las partes interesadas, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.

Respecto a la planificación y control la ByCENED determina lo siguiente:

- El Alcance del SGC: Servicios de enseñanza y aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada.
- La política y los objetivos de calidad.
- Los requisitos que debe cumplir el aspirante y posteriormente estudiante establecidos en la normatividad vigente y aplicable.
- El establecimiento de procesos y procedimientos para proporcionar los servicios de enseñanza y aprendizaje.
- Los recursos necesarios para la operación del SGC y de la institución,
- Las actividades requeridas para la aceptación de los productos y servicios.
- Los controles necesarios.
- La información documentada necesaria, pertinente y adecuada **DOC-ByCENED-7.5- 01**.

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La ByCENED implementa disposiciones para la comunicación adecuada con los clientes y partes interesadas en relación a:

- Información de los servicios que se brindan.
- Atención y solución a solicitudes, denuncias, sugerencias y cualquier cuestionamiento debidamente documentados.
- La retroalimentación de las partes interesadas, incluyendo las quejas.

Los mecanismos de comunicación incluyen la página web de la institución ([www.bycened.mx](http://www.bycened.mx)), redes sociales, la plataforma nacional de transparencia, los diversos comités institucionales, tutoría, atención psicológica, entre otras.



## 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La ByCENED determina los requisitos para los servicios educativos que ofrece a los clientes, además la ByCENED considera:

- Los requisitos especificados por el cliente, cuando aplique.
- Las instalaciones adecuadas para brindar el servicio educativo.
- Los legales y reglamentarios vigentes estipulados en:
  - Programa Institucional de Desarrollo 2019-2025.
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango.
  - Ley Orgánica de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
  - Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango.
  - Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  - Ley General de Justicia Administrativa.
  - Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
  - Ley de Archivos para el Estado de Durango.
  - Ley de Educación del Estado de Durango.
  - Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Durango.
  - Ley de Imagen Institucional para el Estado de Durango.
  - Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Durango.
  - Ley de Planeación el Estado de Durango.
  - Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado.
  - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango.
  - Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango.
  - Ley del Sistema Local Anticorrupción del Estado de Durango.
  - Ley Estatal de Prevención y Eliminación de la Discriminación.
  - Ley para la Entrega-Recepción de las Administraciones Públicas del Estado y Municipios de Durango.
  - Lineamientos Generales que Establecen Medidas de Austeridad, Disciplina, Eficiencia y Transparencia del Gasto Público de la Administración Pública del Estado de Durango.
  - Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Durango.
  - Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
  - Reglamento para el Comportamiento de los Alumnos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Del Estado de Durango.



- Lineamientos para la Expedición y Uso del Gafete de Identificación de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Del Estado de Durango.
- Reglamento de Intercambio Académico y Movilidad Estudiantil de la ByCENED.
- Reglamento para el Funcionamiento de las Academias Docentes de la ByCENED.
- Reglamento de Posgrado.
- Reglamento de Movilidad.
- Los planes y programas de estudio.
- Las normas de control escolar.
- Los resultados de los eventos de vinculación con escuelas de educación básica.
- Los resultados de las diversas encuestas que se aplican al interior de la institución.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La ByCENED revisa los productos o servicios antes de comprometerse a suministrarlos, asegurándose de que:

- Sean los especificados por el cliente, cuando aplique.
- Sean los estipulados por la normatividad vigente y aplicable
- Sean los especificados por la ByCENED.

La ByCENED mantiene los registros necesarios para demostrar dicha revisión.

Debido a las características de los servicios que la ByCENED otorga, los requisitos están establecidos en la normatividad vigente y aplicable, y en los procesos establecidos en el SGC.

Cuando los requisitos cambian la ByCENED se asegura de realizar las modificaciones pertinentes y que el personal conozca esas modificaciones.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Para el alcance del SGC de la ByCENED se declara que el requisito 8.3 no aplica para ninguno de los procesos, toda vez que la ByCENED se ajusta a la normatividad institucional, y a los planes y programas de estudio vigentes aplicables.

## 8.4 Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente

### 8.4.1 Generalidades

La ByCENED se asegura y es responsable que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos y se ajustan a los presupuestos autorizados tanto de recurso federal, estatal y propio.



La ByCENED selecciona a los proveedores en función de su capacidad de cumplimiento y que estén debidamente inscritos en el Padrón de Proveedores de la Secretaría de Contraloría.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

La evaluación de procesos, productos y servicios administrados se controla a través de lo planeado por cada una de las áreas a través del Formato para la Planeación Institucional **FOR-ByCENED-01-1**.

Se hace además a través de las sesiones del comité de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la ByCENED.

Apegándose ambos a lo estipulado a la Ley de Contabilidad Gubernamental, por lo manifestado en el Clasificador Objeto del Gasto, y a lo establecido por las reglas de operación en caso de recursos federales.

En el caso de capítulo 5000, bienes muebles, inmuebles e intangibles, solo es autorizado por la Honorable Junta Directiva.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

La ByCENED se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La ByCENED, a través del Departamento de Contabilidad, se asegura de los requisitos a través de las requisiciones que cada área solicita y es congruente con el presupuesto autorizado.

### 8.5 Producción y provisión del servicio

#### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La ByCENED implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas, las que incluyen, cuando sea aplicable:

- Disponibilidad de información que describe las características de los productos/servicios brindados en apego a la normatividad vigente.
- Disponibilidad de información sobre los resultados alcanzados, conforme a los indicadores contenidos en el PID
- Implementación de actividades de seguimiento y medición, de los resultados, en las etapas adecuadas.
- El uso de la infraestructura, y el entorno adecuado, para la operación de los procesos y para la operación del SGC.



- La designación de personas competentes, para la operación de los procesos y del SGC, apegada a la normatividad vigente y aplicable.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La ByCENED:

- Identificar el estado de la realización del servicio con respecto a los requisitos del cliente, los legales vigentes y aplicables a través de toda la operación de los procesos, conforme a lo manifestado en el PID, la MIR, reuniones de academias, las reuniones de evaluación, tutoría, el sistema de control escolar y el de recursos humanos.
- Controla, registra y mantiene la información documentada de las salidas.
- Identifica el producto/servicio a través de los medios necesarios en cada etapa del proceso.

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La ByCENED cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a partes interesadas mientras esté bajo el control de la ByCENED o esté siendo utilizado por la misma.

La ByCENED, y sus áreas que así lo requieran, identifican, verifican, protegen y salvaguardan la propiedad de los clientes, o de las partes interesadas, apegada siempre a la normatividad vigente.

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 ByCENED informa de esto al cliente o al proveedor externo y conserva los registros sobre lo ocurrido.

Con el fin de garantizar la protección de información, el buen y correcto uso de la información se aplica la normatividad vigente: La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango.

#### 8.5.4 Preservación

La ByCENED asegura la preservación de las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Utilizando la información documentada del SGC y en algunos casos registros externos.



#### 8.5.5 Actividades posteriores

La ByCENED cumple los requisitos del cliente para las actividades posteriores a la entrega, a través de las actividades del seguimiento a egresados establecidas en el Procedimiento de Extensión Académica, asociadas con la prestación de los servicios de enseñanza y aprendizaje, teniendo en cuenta que los resultados de los procesos sirven como apoyo para dichas actividades, considerando:

- La normatividad vigente y aplicable.
- La retroalimentación del cliente.
- Las consecuencias potenciales no deseadas.

#### 8.5.6 Control de los cambios

La BYCENED revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio a través de la sección Control de Cambios en cada uno de los formatos, documentos y procedimientos, las solicitudes de modificación que los interesados envían al responsable, así como en la lista maestra de control de documentos.

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

La BYCENED implementa disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos/servicios.

Los registros indican con claridad la autoridad responsable que autoriza la liberación del servicio al cliente. La liberación se lleva a cabo hasta que se haya cumplido satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea autorizada por la autoridad competente o por el cliente, según aplique.

### 8.7 Control de las salidas no conformes

La ByCENED se asegura que el servicio que no sea conforme a los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionadas mediante el Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme **P-ByCENED-8.7-00**.

## 9.0 Evaluación el desempeño

### 9.1.1 Generalidades

La ByCENED realiza el seguimiento de avance y cumplimiento de las actividades establecidas en el SGC con el fin de demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Los responsables de los procesos definen los tipos y la frecuencia de las mediciones requeridas, tomando en cuenta el PID, la planeación institucional, así como los resultados de la revisión por la dirección.



### 9.1.2 Satisfacción del Cliente

La ByCENED realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado de cumplimiento de sus expectativas mediante lo establecido en el Procedimiento para la Satisfacción del Cliente **P-ByCENED-9.1.2-00**. Los resultados de la encuesta de satisfacción, la evaluación docente y la encuesta del proceso de titulación.

El seguimiento de la percepción de cliente incluye lo estipulado en el **P-ByCENED-9.1.2-00**, quejas, sugerencias, felicitaciones, reuniones de los comités institucionales, reuniones de trabajo al interior de la institución, las que considere la ByCENED y las estipuladas en la normatividad vigente.

### 9.1.3 Análisis y Evaluación

La ByCENED analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición.

Lo anterior proporciona información sobre:

- La conformidad de los productos/servicios proporcionados.
- El grado de satisfacción del cliente.
- El desempeño y la eficacia del SGC.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La necesidad de mejora del SGC.
- La utilización de recursos económicos a través del PID, la MIR, el EDINEN y la Planeación Institucional.

## 9.2 Auditoría Interna

La ByCENED lleva a cabo de manera anual al menos dos auditorías internas así como un seguimiento externo, con un equipo de auditores competentes y entregados para determinar si el SGC cumple las disposiciones planificadas, acorde a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 y su equivalente la NMX- CC-9001-IMNC-2015.

La ByCENED planifica, establece, mantiene e implementa sus programas de auditoría interna tomando en consideración el estado del SGC y la importancia de los procesos y de sus áreas, de acuerdo a los resultados de auditorías internas previas, mediante el Procedimiento para Auditorías Internas **P-ByCENED-9.2-00**. La selección de auditores se realiza de manera imparcial, los auditores no auditan su propia responsabilidad o trabajo. Respecto a los seguimientos anuales externos es documentación elaborada por la casa certificadora.

Los responsables de los procesos o áreas auditadas realizan las acciones preventivas o correctivas, según corresponda, para eliminar las no conformidades potenciales o reales y



sus causas.

### 9.3 Revisión por la Dirección

#### 9.3.1 Generalidades

La Dirección de la ByCENED se asegura que se realicen por lo menos 2 Revisiones por la Dirección al año para asegurarse de que el SGC sea conveniente, adecuado, eficaz, y esté alineado de acuerdo con la dirección estratégica y la normatividad vigente y aplicable. Lo anterior lo realiza conforme al Procedimiento para la Revisión por la Dirección **P-ByCENED-9.3-00**.

#### 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

Para llevar a cabo las revisiones por la dirección se considera, sin limitarse a ello:

- El estado de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en el ambiente, interno y externo, que sean pertinentes al SGC.
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente.
- El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- El desempeño de los procesos.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- Los resultados del seguimiento y medición.
- Las auditorías, tanto internas como externas.
- El desempeño de los proveedores.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

#### 9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen, sin limitarse a ello:

- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el SGC.
- Las necesidades de recursos.

La ByCENED conserva los registros necesarios como evidencia de las revisiones por la dirección.



## 10.0 Mejora

### 10.1 Generalidades

La ByCENED determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción, las cuales incluyen:

- Mejorar los productos/servicios.
- Considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño del SGC.
- Mejorar la eficacia del SGC.

### 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

La ByCENED toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con el objetivo de prevenir su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a las no conformidades detectadas.

Mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas **P-ByCENED-10.2-00**, la ByCENED:

- Reacciona ante la no conformidad.
- Evalúa la necesidad de adoptar acciones y medidas para controlarlas y corregirlas.
- Implementa cualquier acción necesaria.
- Revisa las acciones tomadas.
- Si es necesario actualiza los riesgos y oportunidades, a fin de evitar no conformidades potenciales.
- Si es necesario realiza los cambios pertinentes al SGC.
- Registra y conserva la información derivada de la implementación de la acción correctiva.

### 10.3 Mejora Continua

La ByCENED mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando:

- Los resultados del análisis y la evaluación.
- Las salidas de la revisión por la dirección.
- La normatividad vigente y aplicable.
- El cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
- Análisis de los servicios no conformes.
- La aplicación de acciones preventivas y correctivas.



## Anexos

Los manifestado en la lista maestra de control de documentos.

Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	31/08/2018	Liberación Masiva
1	07/01/2020	Actualización
2	03/01/2024	Actualización

### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró :  
DPA

Revisó :  
CPSyE

Autorizó:  
DG