

2025



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

**ISO 9001:2015
ISO 21001:2018**



**Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de Durango**

2023 - 2029



Contenido

Presentación	6
Antecedentes de la ByCENED	6
Principios de la Gestión Integral.....	10
Enfoque a Procesos	12
Ciclo PHVA.....	12
Pensamiento Basado en Riesgos	13
Marco Jurídico y Legal	14
Misión.....	15
Visión	15
Organigrama	16
1.0 Objetivo y Alcance	17
2.0 Normas de Referencia	18
3.0 Términos y Definiciones	18
4.0.- Contexto de la ByCENED	19
4.1 Comprensión de la ByCENED y de su contexto.....	19
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	25
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión	25
4.4 Sistema de gestión integral.....	26
5.0 Liderazgo	27
5.1 Liderazgo y compromiso	27
5.1.2 Enfoque a los Estudiantes y Otros Beneficiarios.....	27
5.1.3 Requisitos Adicionales para las Necesidades Especiales de Educación	27
5.2 Política Integral	28
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la ByCENED.....	28

Código: MGI-ByCENED-21901

Versión: 0

Fecha: 20/02/2025

2023 Año dedicado en honor a la Profa. Teresa de Jesús Rodríguez Flores

Página | 2





**Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de Durango**

2023 - 2029



6.0 Planificación.....	29
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	29
6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	29
6.3 Planificación de los cambios	29
7.0 Apoyo.....	30
7.1 Recursos.....	30
7.1.2 Personas	30
7.1.3 Infraestructura.....	30
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos	31
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	31
7.1.6 Conocimientos de la ByCENED	31
7.1.6.2 Recursos de Aprendizaje	31
7.2 Competencia	32
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	32
7.3 Toma de conciencia	32
7.4 Comunicación.....	33
7.5 Información documentada.	34
7.5.1.- Generalidades	34
7.5.2.- Creación y actualización.....	34
7.5.3.- Control de la información documentada	34
8.0 Operación	34
8.1 Planificación y control operacional.....	34
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	35
8.1.3 Requisitos Adicionales para las necesidades especiales de educación.....	36
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	36
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	36
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.....	38
8.2.3 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.....	38

Código: MGI-ByCENED-21901

Versión: 0

Fecha: 20/02/2025

2023 Año dedicado en honor a la Profa. Teresa de Jesús Rodríguez Flores

Página | 3





**Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de Durango**

2023 - 2029



8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.....	39
8.3.1 Generalidades.....	39
8.3.2 Planificación de Diseño y Desarrollo	39
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	40
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo.....	40
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	40
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.....	40
8.4 Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente	40
8.4.1 Generalidades.....	40
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	41
8.4.3 Información para los proveedores externos	41
8.5 Producción y provisión del servicio educativo	41
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	41
8.5.1.2 Admisión de Estudiantes	42
8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos.....	42
8.5.1.4 Evaluación sumativa	42
8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado	43
8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación	43
8.5.2 Identificación y trazabilidad	43
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	44
8.5.4 Preservación	44
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	44
8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos	44
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	45
8.7 Control de las salidas educativas no conformes	45
9.0 Evaluación el desempeño.....	45
9.1.1 Generalidades	45
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.....	45

Código: MGI-ByCENED-21901

Versión: 0

Fecha: 20/02/2025

2023 Año dedicado en honor a la Profa. Teresa de Jesús Rodríguez Flores

Página | 4





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.....	46
9.1.4 Métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación.....	46
9.1.5 Análisis y evaluación.....	46
9.2 Auditoría Interna.....	46
9.3 Revisión de la Dirección	47
9.3.1 Generalidades.....	47
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.....	47
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección.....	47
10.0 Mejora	48
10.1 No Conformidad y Acción Correctiva	48
10.2 Mejora Continua	48
10.3 Oportunidades de mejora	48
Anexos	48





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



Presentación

El Manual del Sistema de Gestión Integral (SGI) se elaboró considerando la Ley Orgánica, el reglamento interior así como las normas ISO 9001:2015 y 21001:2018.

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 Integral para que sus procedimientos y directrices sean comprendidos y ejecutados por todo el personal de la Institución y ayude a lograr la conformidad con las Normas ISO mencionadas.

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 acompañada de una práctica profesional que se realizaba en una escuela primaria ubicada en el





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



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).





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



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 siete 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 Integral bajo los principios de las Norma ISO 9001:2015 y 21001:2018. Esta decisión se ha manifestado como uno de los escenarios prospectivos al 2030: seguir trabajando en la transformación y mejoramiento constante de procesos y actividades que nos lleven a lograr el máximo de nuestras metas planteadas, así como de los objetivos primordiales.

Código: MGI-ByCENED-21901

Versión: 0

Fecha: 20/02/2025

2023 Año dedicado en honor a la Profa. Teresa de Jesús Rodríguez Flores

Página | 9



del Programa Institucional de Desarrollo con la finalidad de:

- Proporcionar un servicio educativo integral, de calidad y excelencia que satisfaga los requisitos del estudiante y de las partes interesadas, dentro del marco normativo.
- Facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción de los estudiantes por los productos y servicios educativos recibidos.
- Identificar y solventar de manera permanente los riesgos y las oportunidades en sus procesos.

Principios de la Gestión Integral

- **Enfoque a los Estudiantes y otros Beneficiarios.**- Atraer y conservar la confianza de los estudiantes y otros beneficiarios.
- **Liderazgo Visionario.**- 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 la comunidad normalista, las autoridades educativas y de gobierno así como con madres y padres de familia. Es decir con las partes interesadas.
- **Responsabilidad Social.**- Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de la ByCENED: satisfacer los fines educativos y las finalidades prescritas por la Educación en México
- **Accesibilidad y Equidad.**- Sustentado en la igualdad sustantiva manifestada en la misión y visión Institucional
- **Conducta Ética en Educación.**- Observando el cumplimiento del Reglamento de Comportamiento de los Estudiantes y dando cumplimiento al Código de Conducta de la ByCENED.





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



- **Seguridad y Protección de Datos.-** Dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública así como a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango.

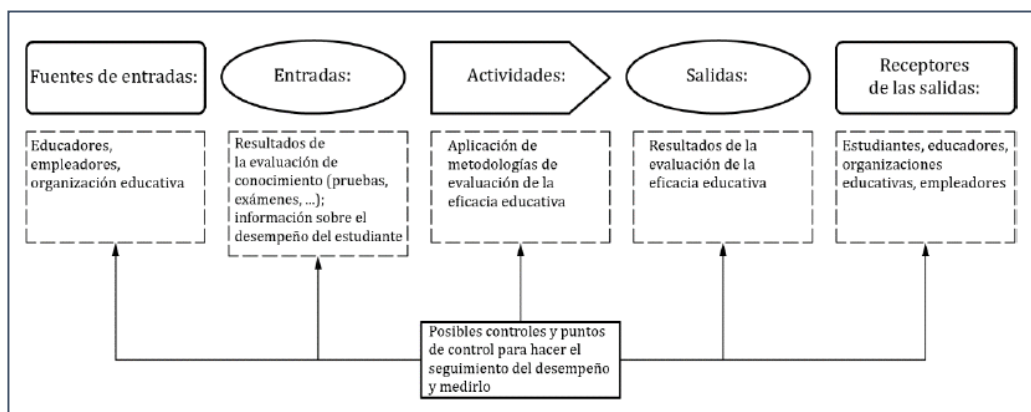


Enfoque a Procesos

Generalidades

Los procesos se encuentran documentados considerando los siguientes modelos:

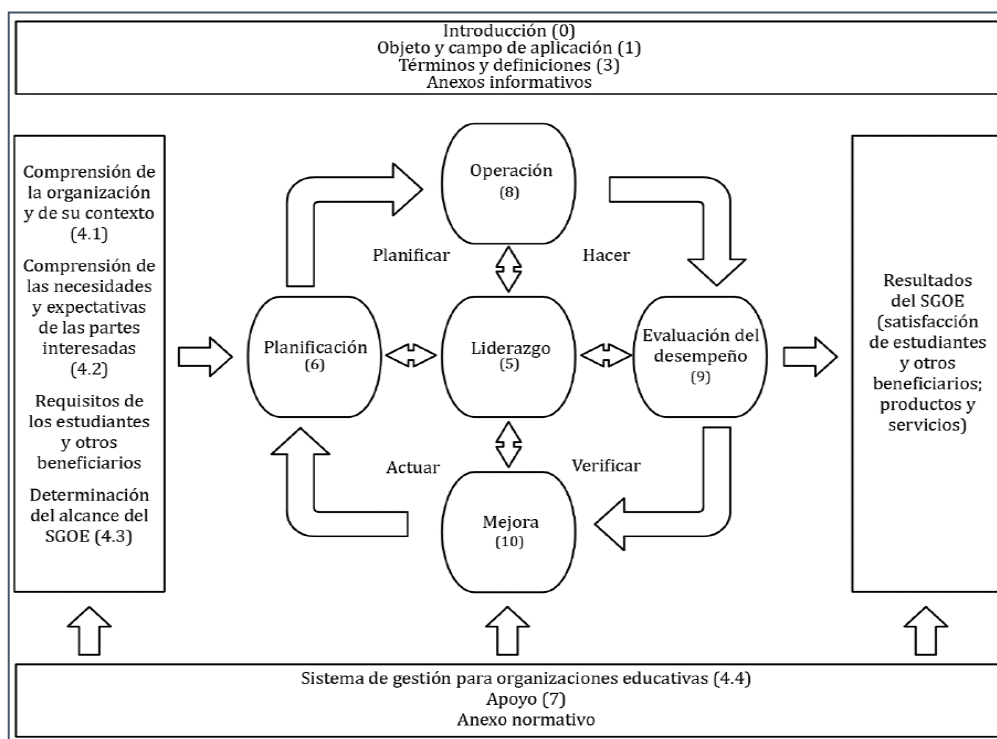
Figura 1.- Elementos de un proceso.



Fuente.- ISO 21001:2018.

Ciclo PHVA

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



Fuente.- ISO 21001:2018.



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 del sistema de gestión, así como la adecuada gestión de recursos humanos y financieros, como son:

- ❖ Matriz de Indicadores para Resultados (**MIR**).- Para recurso estatal, propio y federal.
- ❖ 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 integral: **servicios de enseñanza-aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada en los programas de las licenciaturas en: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Primaria, Inclusión Educativa, Enseñanza y Aprendizaje del Inglés, Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas, Enseñanza y Aprendizaje de la Física,** determinados en el alcance del SGI 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 Educación Superior.
- 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 Benemerita 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 2023-2028.
- Programa Institucional de Desarrollo PID 2023-2028.
- Reglamento para el comportamiento de los alumnos de la Benemerita 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 Benemerita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
- Reglamento de intercambio académico y movilidad estudiantil de la Benemerita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango. (ACUERDO 11.47.160816).
- Reglamento para el funcionamiento de las academias de docentes de la Benemerita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
- Código De Conducta de los Servidores Públicos de la Benemerita 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 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 16/08/22 por el que se establecen los Planes y Programas de Estudio de





Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango

2023 - 2029



las Licenciaturas para la Formación de Maestras y Maestros de Educación Básica

Misión.

Formar docentes de excelencia, con identidad y alta calidad profesional fundamentadas en los valores universales, capaces de responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades de aprendizaje donde se desempeñen, comprometidos con el avance científico, cultural y tecnológico, en un marco de respeto a la diversidad humana y la sostenibilidad del entorno, ofreciendo propuestas emanadas de la vinculación e intercambio académico, la investigación, la mejora continua y la innovación para contribuir a la solución de los problemas de la educación en el país y en el mundo.

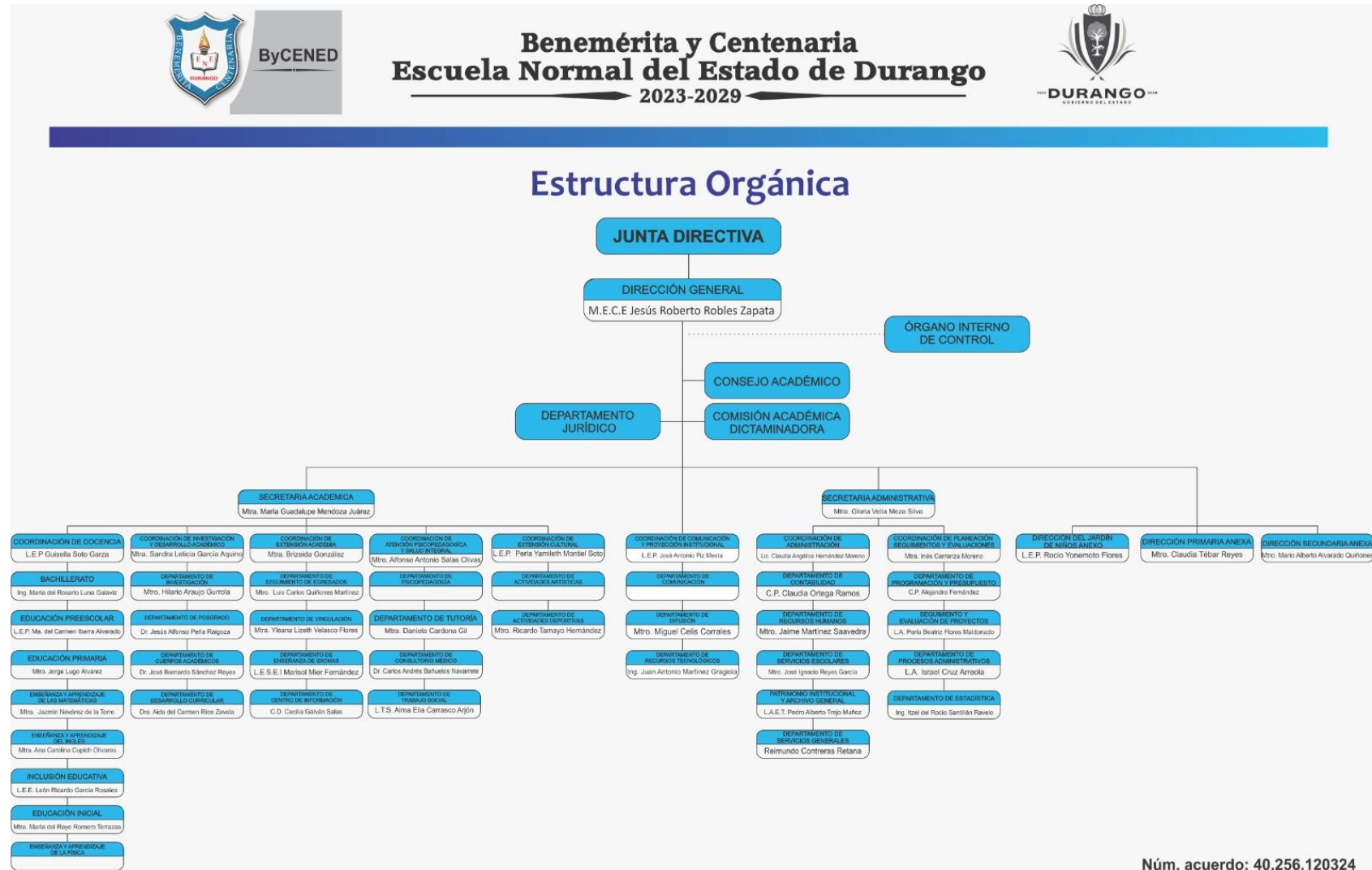
Visión

Ser una institución líder en la formación y actualización de docentes en el entorno estatal, nacional e internacional, generadora de propuestas educativas basadas en la investigación de los problemas reales que afectan a la comunidad, para contribuir al avance del conocimiento científico, pedagógico, psicológico, filosófico y sociológico, con atención a la sostenibilidad de los entornos natural y social, constituyéndose en el referente de la práctica profesional docente con un enfoque inclusivo, humanista, la mejora continua y global.



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 SGI. Los documentos mencionados en este manual van encaminados a demostrar y aumentar la satisfacción del estudiante a través de la adquisición y el desarrollo de competencias mediante la enseñanza, el aprendizaje o investigación, la cultura y la vinculación cumpliendo, además, la legislación y normatividad vigente y aplicable.

El Alcance del SGI, **Servicios de enseñanza-aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada en los programas de las licenciaturas en: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Primaria, Inclusión Educativa, Enseñanza y Aprendizaje del Inglés, Enseñanza y Aprendizaje las Matemáticas, Enseñanza y Aprendizaje de la Física**, aplica a los productos y 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 SGI de la “ByCENED” se encuentran disponibles 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:

7.1.5.- Recursos de Seguimiento y Medición	8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio
7.1.5.2.- Trazabilidad de las Mediciones.	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;

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



2.0 Normas de Referencia

Nuestro Sistema de Gestión y el Manual 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.
- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.
- ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas.

3.0 Términos y Definiciones

Alta Dirección.-	Grupo de personas integrado por la Dirección General, Secretaría Académica, Secretaría Administrativa y las Coordinaciones de área.
Auditoría.-	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
ByCENED.-	Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.
Competencia.-	Capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
DOC.-	Documento.
EDINEN.-	Estrategia de Desarrollo Institucional de la Escuela Normal.
FOR.-	Formato.
ISO.-	International Organization for Standardization, por sus siglas en inglés.
P.-	Procedimiento.
PID.- 2023-2028.	Programa Institucional de Desarrollo 2019-2025
Producto Educativo.-	Bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.
MIR.-	Matriz de Indicadores para Resultados.
Servicio Educativo.-	Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
SGI.-	Sistema de Gestión Integral.

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 SGI de la “ByCENED” cumple con los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2015 y 21001:2018, así como los necesarios por la organización para implementar y mantener eficazmente el SGI en los niveles de la organización manifestados en el alcance.

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
Bachillerato	286	277	309	305	312	309	317	312	330	327	327	342	343	340	340	319	309	292	304	
Licenciatura	455	434	478	464	518	501	533	516	534	524	524	592	571	653	645	679	650	712	705	
Total	741	711	787	769	830	810	850	828	864	851	851	934	914	993	985	998	959	1004	1009	





**Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de Durango**

2023 - 2029



Actualmente, a través de estos programas se atiende una matrícula de 1007 estudiantes: 694 en el nivel de licenciatura (95 H, 599 M), 313 en el Bachillerato (118 H, 195 M) y 5 estudiantes en el posgrado (3 H, 2 M).

Ciclo Escolar		
	2024-2025	
Nivel	Agosto-Enero	Enero-Julio
Bachillerato	313	306
Licenciatura	694	674
Total	1007	980

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	
Lic. en Enseñanza y Aprendizaje de la Física		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), un gimnasio auditorio, dos canchas de basquetbol, tres 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.

	Generaciones								
Nivel	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%



Los porcentajes del Bachillerato se han mantenido al 100%

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

Respecto al posgrado se puede observar que el número de estudiantes ha disminuido, al menos en los programas vigentes que son la Maestría en Educación: Campo Intervención Pedagógica y el Doctorado en Educación.

Posgrado																						
Ciclo Escolar (inicio-termino)	2010- 2011		2010- 2012		2011- 2013		2012- 2013		2013- 2014		2012- 2014		2015- 2016		2014- 2016		2016- 2018		2018		2018- 2021	
Doctorado en Educación			25	22	23	23									21	16					9	6
Maestría en Planeación y Desarrollo Educativo	25	20									19	14										
Maestría en Educación: Campo Intervención Pedagógica									14	14			20	11			14	9				
Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera							21	21														
Maestría en Educación Histórica																			6	6		



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.

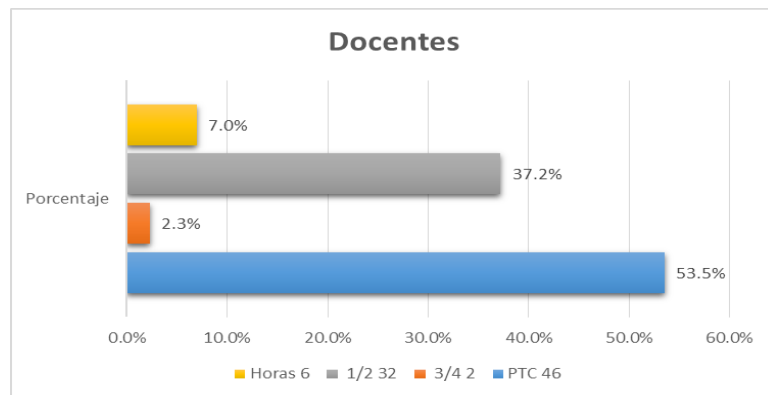
Es necesario destacar los resultados que se han obtenido en el examen de Ingreso al Servicio Profesional Docente por parte de los egresados de esta benemérita Institución, acentuando que desde el 2014 el porcentaje de idoneidad de los egresados inscritos en el examen señalado se ha mantenido por encima 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.

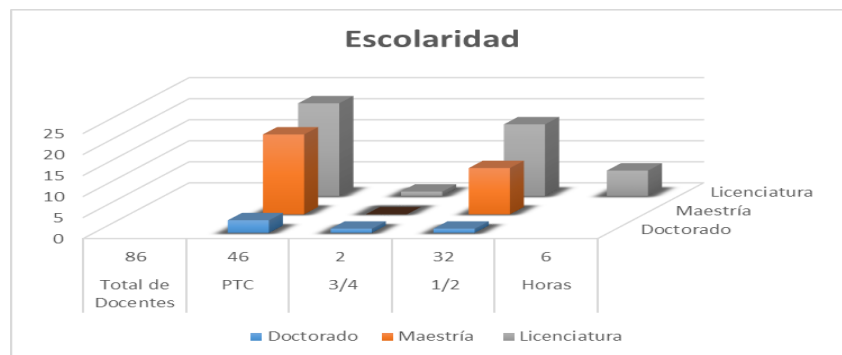


Planta docente y organización académica

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 muestra la ilustración siguiente.





La ByCENED realiza el seguimiento a través de lo manifestado en el PID así como en los informes anuales que se envían a las autoridades educativas y de fiscalización, además de los informes que se presentan a la Honorable Junta Directiva.

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.

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.

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

Respecto al personal es preciso comentar que se realizan una serie de reuniones como son: de estructura, de Coordinadores, academias semanales en el caso de los docentes, reuniones generales de docentes así como por áreas donde se comunican distintos asuntos y donde se da seguimiento a las necesidades y requerimientos del personal y del cumplimiento de objetivos.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

Aplica a los productos y servicios educativos que ofrece la ByCENED, manifestados en el artículo 3 de la Ley Orgánica, a través de los procesos clave de admisión, inscripción-reinscripción, académico y de enseñanza-aprendizaje y titulación. Incluidos los procesos estratégicos y de apoyo de nivel superior en la modalidad escolarizada.

Es decir **Servicios de enseñanza-aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada en los programas de las licenciaturas en: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Primaria, Inclusión Educativa, Enseñanza y Aprendizaje del Inglés, Enseñanza y Aprendizaje las Matemáticas, Enseñanza y Aprendizaje de la Física**

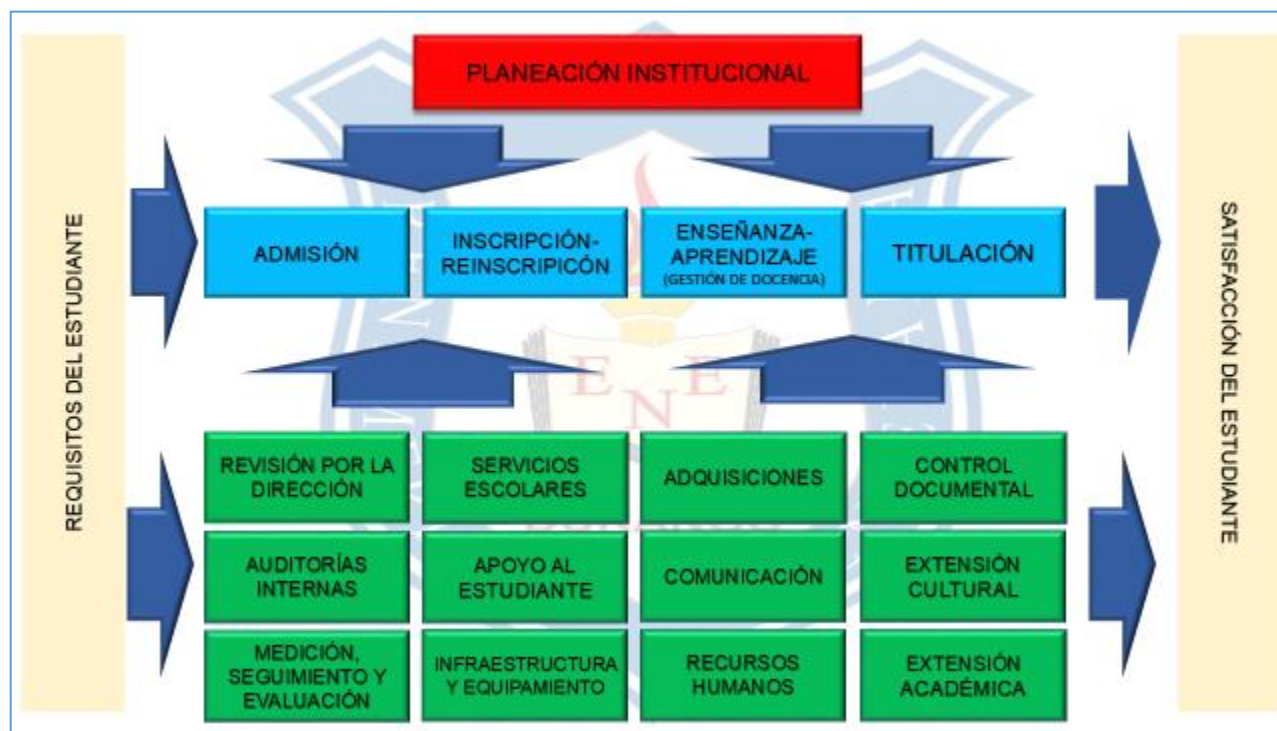
En el presente SGOE de la ByCENED se excluye el apartado 7.1.5.2, toda vez que la ByCENED no utiliza equipo de medición y



8.5.1 inciso f, ya que a la ByCENED no se le dan a conocer los resultados del examen de ingreso al servicio profesional docente, de las Normas ISO 9001:2015 y 21001:2018.

4.4 Sistema de gestión integral

Figura 4.- Interacción de Procesos del SGI ByCENED.



Proceso Estratégico	
Proceso Sustantivo	
Proceso de Apoyo	

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 integral a través de la implementación de Retos, Objetivos, Estrategias y Líneas de acción plasmados en el Programa Institucional de Desarrollo (PID) para con ello dar cumplimiento también a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica.

Organizando la operación de la Institución a través de la Estructura Orgánica y realizando de manera periódica revisiones por la Dirección al SGI.

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

Promoviendo la mejora continua a través de la implementación y mantenimiento del propio SGI, de acreditaciones externas de programas educativos y evaluaciones a través de auditorías internas y externas.

5.1.2 Enfoque a los Estudiantes y Otros Beneficiarios

Para el ingreso de estudiantes la ByCENED lo realiza a través de los procedimientos de Admisión e Inscripción-Reinscripción.

Además a través de los resultados de las diversas encuestas de satisfacción, el seguimiento oportuno a través de la entrega de calificaciones como lo establece el calendario escolar vigente, las academias de docentes y las reuniones de trabajo en los distintos niveles organizacionales.

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

5.1.3 Requisitos Adicionales para las Necesidades Especiales de Educación

Las necesidades de educación así como las necesidades especiales de educación son canalizadas por las jefaturas de las Licenciaturas, o por las academias docentes, a la Coordinación de Atención Psicopedagógica y Salud Integral (CAPSI) para su debida atención, conforme a lo establecido en el reglamento interno de la ByCENED.

De manera particular en cada uno de los cursos que se imparten, los docentes elaboran la planeación didáctica donde se consideran las necesidades especiales de educación, en caso de existir.



5.2 Política Integral

Brindar productos y servicios educativos de excelencia en el nivel superior, que promuevan oportunidades de aprendizaje permanente y la mejora continua, con inclusión y equidad, bajo un enfoque de igualdad sustantiva y el respeto a los derechos humanos; afianzados en procesos innovadores, considerando siempre el contexto y desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes así como la misión y visión, la interdependencia de los procesos, el marco normativo aplicable, la gestión de la propiedad intelectual y la satisfacción de las demandas y expectativas de los estudiantes, de la comunidad normalista y de las partes interesadas.

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 Benemerita y Centenaria Escuela Normal del Estado de Durango.

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

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



- Proporcionar recursos necesarios al SGI.
- Asumir la responsabilidad de la eficacia del SGI.
- Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Promover la mejora continua.
- Asignar los roles pertinentes.
- Para las Coordinaciones de área: Proponer cambios al SGI, supervisar y operar los procesos.
- Para las jefaturas de departamento realizar las actividades operativas, principalmente las manifestadas en los distintos procedimientos del SGI.

6.0 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Los factores de riesgo se identifican desde el Programa Institucional de Desarrollo, la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), en la elaboración del programa de fortalecimiento a la excelencia educativa (PROFEXCE) EDINEN y la Cuenta Pública. De igual forma el pensamiento basado en riesgos aplica para los procesos manifestados en el SGI en los Servicios de enseñanza y aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada, determinados en el alcance del SGI 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 organización educativa y planificación para lograrlos

1. Mejorar los aprendizajes fundamentales prioritarios.
2. Fortalecer las prácticas docentes.
3. Eficientar la planeación, evaluación, rendición de cuentas y transparencia en las áreas de la ByCENED.
4. Mejorar la infraestructura y equipamiento educativo.

La planificación para lograr los objetivos del SGI y los Institucionales se encuentran en el Programa Institucional de Desarrollo (PID).

6.3 Planificación de los cambios

La ByCENED se asegura que la planificación se realice de acuerdo a lo establecido en el SGI, 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.

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.

En el caso de los proveedores externos, las adquisiciones o la contratación de servicios, se realiza en apego de la normatividad estatal y federal aplicables y vigentes.

7.0 Apoyo

7.1 Recursos

La ByCENED cuenta con un presupuesto autorizado por la H. Junta Directiva y establecido en la MIR, el programa de la expansión de la educación media superior y superior (tipo superior) U079, el programa de fortalecimiento a la excelencia educativa (PROFEXCE) 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 SGI.

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 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.

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, Centro de Idiomas 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 discapacidad (elevador), 1 gimnasio auditorio, 3 jardines principales, un estacionamiento y cafetería.



Los insumos que se requieren para el funcionamiento adecuado del SGI 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 educativos

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 así como con el Reglamento para el Comportamiento de los Estudiantes.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Los recursos son proporcionados de acuerdo a las planeaciones realizadas y a los presupuestos autorizados.

Además se apega a los planes y programas educativos establecidos.

7.1.5.2 NO APLICA

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.

Para el personal docente, administrativo y de apoyo se realiza una jornada académica, donde se imparten temas relevantes para dicho personal y para ofrecer mejores servicios educativos a los estudiantes.

7.1.6.2 Recursos de Aprendizaje

Los recursos son proporcionados a través del Centro de Información de la ByCENED, específicamente en la Biblioteca, la Hemeroteca y el Archivo Histórico. De igual manera los docentes en su planeación didáctica **FOR-ByCENED-4.4-13** hacen mención de referencias acerca de recursos de aprendizaje.

Los docentes comparten con los estudiantes recursos en formato digital.



7.2 Competencia

El personal que realiza las actividades que afectan los procesos del SGI 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.

Los estudiantes evalúan de manera semestral el desempeño de los docentes frente a grupo. Evalúan también los servicios brindados por las distintas áreas que conforman la estructura orgánica, mediante la encuesta de satisfacción.

Los egresados evalúan el proceso de titulación, una vez por ciclo escolar.

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La amplia experiencia pedagógica del cuerpo docente de la ByCENED permite contar con las herramientas necesarias para las necesidades especiales de educación.

Es importante mencionar que la ByCENED cuenta con una red de especialistas (docentes tutores) que brindan atención personalizada y grupal a los estudiantes. Además de lo anterior, resalta la Licenciatura en Inclusión Educativa que aporta una visión integral en la atención de necesidades especiales de educación.

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 conozcan y sean conscientes de:

- El PID, la política y objetivos del SGI.
- Su contribución a la eficacia del SGI incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las actividades y responsabilidades que desempeña.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGI.

Se realiza mediante capacitaciones, colocación de carteles informativos en áreas estratégicas, 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 SGI, 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.
- Redes Sociales oficiales señaladas en página web.
- 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 acerca de los servicios educativos que brinda la ByCENED.

Al brindar servicios educativos, la ByCENED tiene el compromiso de dar a conocer a estudiantes, docentes, personal administrativo y de apoyo, proveedores, padres de familia, otras Instituciones Educativas y en general a la ciudadanía todas las actividades que se realizan.

De manera proactiva y periódica la ByCENED da a conocer convocatorias de nuevo ingreso, firmas de convenios, noticias importantes, la oferta educativa, eventos e información importante para la comunidad.

Se realiza el llenando de la matriz de comunicación FOR-ByCENED-7.4-01 y se envía a la Coordinación de Comunicación y Proyección Institucional, quien se encarga de realizar las comunicaciones internas y externas oficiales de la Institución.

En caso de alguna situación académica no resuelta por la ByCENED, las partes interesadas pueden acudir a la Coordinación de Instituciones Formadoras de Docentes en el Estado de Durango.

Otro de los puntos de contacto externo es la oficina del Órgano Interno de Control de la



Secretaría de Contraloría.

7.5 Información documentada.

7.5.1.- Generalidades

El SGI de la ByCENED incluye información documentada requerida por las Normas ISO 9001:2015 y 21001:2018 así como la necesaria para la eficacia del SGI, por lo que mantiene el presente Manual de Gestión Integral **MGI-ByCENED** así como los Procedimientos y documentos 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 SGI 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 o por las Autoridades Educativas Federales.

7.5.3.- Control de la información documentada

La información documentada se controla de manera electrónica y solo está disponible, en el portal de calidad de la página web http://bycened.mx/C-b_m001-019025/index.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 productos y 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 SGI: **servicios de enseñanza-aprendizaje de nivel superior en la modalidad escolarizada en los programas de las licenciaturas en: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Primaria, Inclusión Educativa, Enseñanza y Aprendizaje del Inglés, Enseñanza y Aprendizaje las Matemáticas, Enseñanza y Aprendizaje de la Física**
- La política y los objetivos de calidad.
- Los requisitos que debe cumplir el aspirante, y posteriormente estudiante, establecidos en la convocatoria respectiva así como en la normatividad vigente y aplicable.
- El establecimiento de procesos y procedimientos para proporcionar los servicios de educativos.
- Los recursos necesarios para la operación del SGI 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.

Los cambios pueden ser posteriores a las auditorías internas o externas, cada seis o 12 meses, según corresponda. Derivado de las salidas de la revisión por la dirección.

En el caso de los servicios sub-contratados se controlan mediante los contratos respectivos y en apego a las normatividad aplicable.

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

La planificación de los cursos se realiza conforme a lo manifestado en la Planeación Didáctica **FOR-ByCENED-4.4-13**. Los docentes al inicio de cada curso realizan el encuadre, donde dan a conocer la información necesaria acerca del propio curso.

De manera semanal, en las academias docentes, se revisan y se le da puntual seguimientos a las actividades académicas. Las evaluaciones de aprendizaje se encuentran definidas en el calendario escolar de la ByCENED.

Los planes y programas de estudios que se imparten en la ByCENED se ajustan a lo establecido en los acuerdos 649 del 20/08/2012 y 16/08/22 de fecha 29/08/2022.



8.1.3 Requisitos Adicionales para las necesidades especiales de educación

El apoyo que requieren los estudiantes es atendido a través de las academias docentes y de los maestros tutores.

Los requisitos se encuentran inmersos en las planeaciones didácticas de cada docente, en los casos necesarios.

Además la Institución cuenta con los departamentos de: Psicopedagogía, Tutoría, Consultorio Médico y Trabajo Social, que pertenecen a la Coordinación de Atención Psicopedagógica y Salud Integral, que brindan atención a estudiantes y a las partes interesadas.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

En los artículos 3° y 4° de la Ley Orgánica de la ByCENED se establece el objeto y los servicios educativos que brinda la Institución.

La ByCENED determina los requisitos para los productos y servicios educativos que ofrece a los estudiantes, mediante convocatoria respectiva, considerando:

- 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.
 - 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 General de Educación.
 - Ley General de Educación Superior.
 - 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.
- 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.
- Los acuerdos tomados en las diferentes academias docentes.

Los aspirantes presentan examen CENEVAL, además, quienes logran el puntaje requerido, participan en una entrevista con personal de la institución. Ambos resultados determinan que el aspirante pueda ingresar a la ByCENED como estudiante.

De manera frecuente las academias docentes realizan eventos o jornadas de vinculación para conocer el desempeño y las opiniones de los responsables, donde los estudiantes realizan sus observaciones y jornadas de práctica.

Además se tiene el Departamento de Seguimiento de Egresados, donde se desarrollan las actividades para conocer donde se ubican laboralmente los egresados y donde se recaba información acerca de los lugares obtenidos por los egresados en el examen de ingreso al servicio profesional docente.

De manera anual, docentes y estudiantes participan en congresos educativos y de investigación. En dichos congresos se tiene acceso al conocimiento educativo más actual y que repercute en la formación de los estudiantes.



De manera frecuente se actualiza el programa interno de protección civil que nos da las herramientas necesarias respecto a uso de instalaciones. Es preciso mencionar también que dentro de los planes y programas de estudio existen cursos donde se sensibiliza a los estudiantes en cuestiones de salud y seguridad laboral.

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

- Sean los especificados por el estudiante, 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.

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

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

- Información de los servicios que se brindan (convocatorias).
- La planeación didáctica, en el encuadre respectivo.
- Calendario escolar, para los periodos de evaluación.
- El canal de comunicación: tutor-jefa o jefe de licenciatura- Coordinación de Docencia- Dirección General.
- Proceso de titulación y los trámites necesarios.
- Talleres para fortalecer la formación integral.
- 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), redes sociales, la plataforma nacional de transparencia, los diversos comités institucionales, tutoría, atención psicológica, entre otras.

8.2.3 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

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 SGI.

Cuando los requisitos cambian la ByCENED se asegura de realizar las modificaciones pertinentes y que las partes interesadas conozcan esas modificaciones.



8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

8.3.1 Generalidades

El Ejecutivo Federal determina los planes y programas de estudio de la educación normal en toda la República, para tal efecto, considerará la opinión de los gobiernos de las entidades federativas y de diversos actores sociales involucrados en la educación, así como el contenido de los proyectos y programas educativos que contemplen las realidades y contextos, regionales y locales.

La Ley General de Educación Superior establece que los criterios para la actualización de planes y programas de estudio de las Escuelas Normales, serán elaborados y definidos por la Secretaría de Educación Pública y estarán sujetos a lo previsto en la Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales, tomando en cuenta las aportaciones de la comunidad normalista del país, de otras instituciones formadoras de docentes y de maestras y maestros en servicio, y que corresponde de manera exclusiva a la autoridad educativa federal, entre otras atribuciones, fomentar y crear mecanismos de participación entre las comunidades normalistas y las entidades federativas, para modificar y actualizar los planes y programas de estudio de las Escuelas Normales;

Que por lo anterior y, en el marco de la transformación que demanda el Sistema Educativo Nacional, que inició con la Reforma Constitucional de 2019 de la que derivaron, entre otras, la publicación en el Diario Oficial de la Federación de una nueva LGE, así como de la Ley General de Educación Superior, es indispensable contar con Planes y Programas de Estudio de Licenciaturas para la Formación de Maestras y Maestros de Educación Básica que sean acordes y congruentes con el Plan y Programas de Estudio para la educación preescolar, primaria y secundaria, así como con el currículo aplicable a la educación inicial, y en razón de lo anterior se expidió el 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.

De igual manera en el mencionado acuerdo, en el transitorio segundo establece que queda sin efectos el “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 que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto de 2018.

Los estudios iniciados bajo los planes y programas de estudio a que se refiere el párrafo que antecede tendrán validez y serán concluidos conforme a dichos planes.

8.3.2 Planificación de Diseño y Desarrollo

Para realizar el diseño de cursos se siguen lo establecido en los apartados 8.2.1 y 8.3.1.

El procedimiento que se sigue es que una vez que la autoridad competente convoca a la institución a participar en el diseño curricular se dan las asignaciones a los docentes participantes, quienes se reúnen para realizar el diseño correspondiente. Se realiza el diseño que es revisado por el Departamento de Desarrollo Curricular y posteriormente enviado a los Directivos de la Institución o Autoridades Estatales, según aplique. Una vez obtenida la autorización el curso es desarrollado según el trayecto formativo del programa educativo correspondiente.

La ByCENED cuenta con el Departamento de Desarrollo Curricular quien se encarga de



planificar, desarrollar y dar seguimiento a los trabajos de diseño curricular para los programas educativos de Licenciatura y Posgrado.

En el trabajo de diseño curricular participan autoridades educativas directivos, docentes, academias, estudiantes, docentes de otras instituciones formadoras de docentes

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Los requisitos para el diseño curricular son:

- Convocatoria de la autoridad educativa.
- Asignación docente.
- Planes y programas de estudio, acuerdo 16/08/22.
- Formato de cursos 2022 externo, de la Dirección General de Educación Superior para el Magisterio (DGESUM).
- Plan de trabajo.
- Registro de actividades por sesiones.
- Informe de plan de trabajo.
- Lo manifestado en los puntos 8.2.1 y 8.3.1.

8.3.4 Controles de diseño y desarrollo

Los controles del diseño curricular se manifiestan en los formatos:

- Formato de cursos 2022 externo, de la Dirección General de Educación Superior para el Magisterio (DGESUM).
- Plan de trabajo.
- Registro de actividades por sesiones.
- Informe de plan de trabajo.
- Planeación didáctica de los docentes que imparten los cursos.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del diseño curricular se manifiestan en el formato de cursos 2022 debidamente llenado y autorizado.

De manera particular se manifiestan también en la planeación didáctica del docente que imparta el curso diseñado.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios al diseño curricular conforme a lo manifestado en el punto 8.3.2.

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 así como al proceso de adquisiciones o



reglas de operación respectivas.

La ByCENED selecciona a los proveedores en función de su capacidad de cumplimiento, la propuesta económica y que estén debidamente inscritos en el Padrón de Proveedores de la Secretaría de Contraloría. Los solicitantes, áreas de la ByCENED, de algún producto o servicio evalúan el proceso de adquisiciones mediante la encuesta de satisfacción en las adquisiciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente se controlan a través de las planeaciones de cada una de las áreas, a través de la Planeación Institucional y del proceso de adquisiciones

Se realizan además 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 (COG) y a lo establecido por las reglas de operación en el caso de recursos federales.

En el caso de la adquisición de bienes agrupados en el capítulo 5000 del COG, 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.

Como se ha mencionado los proveedores están inscritos en el padrón de proveedores y/o son autorizados por al comité de adquisiciones de la ByCENED.

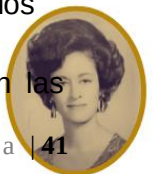
La ByCENED, a través del Departamento de Contabilidad, se asegura de los requisitos a través de las requisiciones que cada área solicita y es congruente con el presupuesto autorizado y con las características especificadas por los titulares de las áreas solicitantes.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo

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

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, como es el caso de los planes y programas educativos que se imparten. Además de lo establecido en la Ley Orgánica de la ByCENED.
- 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. A través de auditorías internas y externas, evaluaciones de programas educativos, informes a Instancias externas.

- El uso de la infraestructura y el entorno adecuado, para la operación de los procesos y para la operación del SGI, mediante la planeación y seguimiento de actividades.
- La designación de personas competentes, para la operación de los procesos y del SGI, apegada a la normatividad vigente y aplicable.
- En el caso del inciso f se manifiesta la no aplicabilidad. Si bien es cierto la ByCENED gestiona la obtención de resultados de los egresados en los exámenes de ingreso al servicio profesional docente, de manera institucional no se tiene acceso a dicha información. El seguimiento o verificación posterior no pueden realizarse.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos. Mediante el seguimiento de actividades en reuniones de trabajo del consejo académico (coordinadores) y reuniones de estructura orgánica.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Siguiendo el mapa de procesos del servicio educativo. Y con las actividades que realiza el Departamento de Seguimiento de Egresados.

8.5.1.2 Admisión de Estudiantes

Se realiza a través de lo establecido en el Procedimiento para la Admisión de Estudiantes.

Durante algunos periodos la institución realiza eventos de difusión de los programas educativos que se ofertan. Previo al inicio del proceso de admisión.

De manera puntual se publica una convocatoria donde se le da a conocer a los posibles aspirantes los pasos a seguir para poder preinscribirse, presentar examen CENEVAL, si logra los puntajes necesarios presentarse a una entrevista. Con base a lo anterior se integran los listados de aspirantes aceptados que podrán pasar a la etapa de inscripción.

Es importante recordar que es la autoridad educativa estatal quien define los programas educativos a ofertar y los espacios disponibles.

8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

Se realiza a través de lo manifestado en los procedimientos de Inscripción-Reinscripción y de manera más específica en el Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje (Gestión de Docencia).

8.5.1.4 Evaluación sumativa

En las normas de control escolar planes 2022 establece que es obligación de las Instituciones Formadoras de Docentes evaluar el aprendizaje de las y los estudiantes de conformidad con los planes 2022. Además define a la evaluación formativa como aquella que favorece el desarrollo y logro de las capacidades y los aprendizajes establecidos en los planes mencionados, es decir el desarrollo de los dominios del saber y desempeños docentes.

Por su parte define la evaluación sumativa como la acreditación de dichos aprendizajes.



La escala numérica, por niveles de logro de acuerdo con los desempeños de los perfiles de egreso, es de 5 a 10. La o el estudiante acreditará el curso cuando obtenga como mínimo en la evaluación global 6.

Es el Departamento de Servicios Escolares quién administra la información de calificaciones. En un trabajo en conjunto son los docentes y el propio departamento quienes garantizan la trazabilidad de las calificaciones.

Los periodos de evaluaciones están determinados en el calendario escolar ByCENED.

En el capítulo XI de la Ley Orgánica de la ByCENED se establecen responsabilidades y sanciones para estudiantes como para el personal de la institución.

En los Criterios Académicos para la Presentación Formal del Trabajo de Titulación, de la Comisión de Titulación de la ByCENED, se hace referencia a evitar el plagio en los trabajos de investigación.

8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

Para el caso de la acreditación y regularización se considera lo manifestado en las normas de control escolar 2018 y 2022 además de lo manifestado en los Reglamentos de:

- Acreditación de Bachillerato 2019.
- Acreditación de los Cursos y la Promoción de los Estudiantes de la ByCENED.
- Posgrado.

8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

La ByCENED se ajusta a lo establecido en los planes y programas de estudios 2018 y 2022.

Cada semestre se asigna a los docentes a los diferentes cursos, tomando en cuenta perfiles, experiencia, evaluación docente del semestre anterior, tipo de contratación. Cada docente emplea estrategias para dar cumplimiento el programa del curso y al PID. Las estrategias y enfoques están manifestadas en la planeación didáctica.

Se apoya la labor docente con las academias docentes, el trabajo de los tutores y al apoyo de la estructura orgánica de la ByCENED.

Las oportunidades de evaluación acreditación y regularización se mencionan en el apartado 8.5.1.5.

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.



- A través del proceso de tutoría.
- Las reuniones de academias docentes.

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 SGI y en algunos casos registros externos.

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

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.

De manera particular se tienen disponibles en la página web de la ByCENED, <http://www.bycened.mx/privacidad/>, los avisos de privacidad integrales y simplificados para:

- Aspirantes
- Servicios Escolares
- Personal de la Institución

8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

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. Además los cambios al SGI se dan desde la revisión por la dirección.



8.6 Liberación de los productos y servicios educativos

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 educativas 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.

En el caso de los estudiantes que no acrediten los cursos, tienen la oportunidad de la regularización. Puede ser el caso también que causen baja temporal o definitiva.

9.0 Evaluación el desempeño

9.1.1 Generalidades

La ByCENED realiza el seguimiento de avance y cumplimiento de las actividades establecidas en el SGI 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, las auditorías internas o externas, las evaluaciones de programas educativos así como los resultados de la revisión por la dirección.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

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. 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 procedimiento de satisfacción, 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.

Los análisis y evaluación de resultados se pueden dar de manera trimestral, semestral o anual, según aplique.

El tratamiento de quejas se realiza de manera externa, a través de la Secretaría de Contraloría. El código de ética de la ByCENED establece el procedimiento para tratar las denuncias respectivas. Existe un buzón para captar felicitaciones o sugerencias.



9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición

El seguimiento y la medición se realizan partiendo del PID, la MIR, los objetivos logrados de la aplicación de recursos federales y estatales. Los resultados académicos se revisan desde las academias y las jefaturas de las licenciaturas. Así como los informes a la Honorable Junta Directiva.

Se obtienen datos sobre evaluaciones docentes, satisfacción del estudiante, sobre el proceso de titulación, bases de datos del seguimiento de egresados. Todos los resultados se contemplan en las planeaciones para el ejercicio o ciclo escolar posterior.

9.1.4 Métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación

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

Mediante reuniones de trabajo, auditorías, revisiones por la dirección, evaluaciones de programas educativos, elaborando informes del ejercicio del recurso y del cumplimiento de objetivos. Tomando como base el PID, la MIR, reglas de operación entre otros métodos.

Lo anterior proporciona información sobre:

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

9.1.5 Análisis y evaluación

La ByCENED analiza, evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición. Utilizando los métodos mencionados en el apartado 9.1.4.

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 SGI cumple las disposiciones planificadas, acorde a lo establecido en la Normas ISO 9001:2015, 21001:2018 e ISO 19011:2018.

La ByCENED planifica, establece, mantiene e implementa sus programas de auditoría interna tomando en consideración el estado del SGI 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 de 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 SGI sea conveniente, adecuado, eficaz, y esté alineado de acuerdo con la dirección estratégica y la normatividad vigente y aplicable (PID). 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 SGI.
- 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 SGI.
- Las necesidades de recursos.

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



10.0 Mejora

10.1 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 SGI.
- Registra y conserva la información derivada de la implementación de la acción correctiva.

10.2 Mejora Continua

La ByCENED mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI, 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.
- Las evaluaciones de programas educativos.

10.3 Oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora surgen de las auditorías internas y externas, las evaluaciones de programas educativos, los objetivos logrados derivados del PID, la gestión de riesgos. Las Coordinaciones de área ejecutan las oportunidades de mejora determinadas.

Anexos

Los manifestados en la lista maestra de control de documentos.





**Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de Durango**

2023 - 2029



Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	20/02/2025	Liberación

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró :
DPA

Revisó :
CPSyE

Autorizó:
Consejo Académico

