EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

conalep

Manual de Procedimientos

Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Agosto, 2023

SIN TEXTO

EDUCACIÓN | conalep

Cédula de Autorización

	Fecha	
Día	**Mes**	**Año**
25	08	2023

Nuevo: ( )	**Modificación (X)**	**Versión No. (08)**

Nombre:	Manual de Procedimientos de la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad.		
Objetivo:	Impulsar la modernización de los métodos, sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) mediante la promoción de acciones de mejora continua, para incrementar la calidad de los servicios del Sistema CONALEP y contribuir al logro de la excelencia educativa.		
Contenido:	**Macroproceso**	I.	Evaluación del Desempeño.
	Proceso	I.	Calidad Institucional
	Procedimientos	I.	Implementación y Desarrollo de Modelos de Calidad.

Firmas de Autorización

Unidad Administrativa	Titular
Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	**Alejandra Manzanilla de la Torre**
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad	**Rocío Carmiña Luna Rodríguez**

SIN TEXTO

Macroproceso: Evaluación del Desempeño	**Código**:	7064 –MP -EMC	
	Día: 22	**Mes**: 08	**Año**: 2023
Proceso: Calidad Institucional	**Revisión:** 08		

Historial de Cambios del Manual de Procedimientos

Revisión número: 08 **Fecha de aprobación:** 22 de Agosto de 2023

Descripción y motivo del cambio.

Derivado de la no autorización por parte de la Sistema de Administración de Normas Internas (SANI), por la falta de rúbricas en el documento, para su formal registro, se procedió a llevar a cabo una nueva revisión del documento para su formalización.

En virtud de que la última versión 2021, fue necesario hacer ajustes alineados a la política y normatividad vigente relativa a la calidad educativa y su nueva orientación hacia la mejora continua.

Los ajustes surgen luego de la desaparición de los órganos encargados de coordinar la implementación y evaluación del Modelo del Marco Curricular Común (INEE y COPEEMS), así como de las normatividades y lineamientos que habían sido para este fin.

De igual forma, se han realizado los ajustes para incluir metodologías de trabajo que están alineadas a los conceptos vigentes de la mejora continua de la educación.

Derivado de lo anterior y del análisis realizado al procedimiento "Implementación y Desarrollo de Modelos de Calidad", se detectaron algunas inconsistencias normativas por lo que fue eliminado el Manual para Evaluar Planteles del Sistema Nacional de Bachillerato y diversos formatos en virtud de estar estos regulados por otros organismos encargados de la certificación del Colegio en las Normas ISO.

Adicionalmente se elimina la instrucción de trabajo "Análisis de causa-raíz", de la cual su concepto y su metodología se da a conocer a través de un curso que es impartido por la institución en línea.

Se realizaron acciones de mejora en la actualización del diagrama de flujo, indicando el uso de instrucciones de trabajo específicas para aclarar el desarrollo del procedimiento; asimismo, se actualizó el nombre de la Titular de la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmin Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martinez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

Por la naturaleza del procedimiento se encuentra en proceso de mejorar el Sistema informático (MasterWeb), el cual se espera que en el corto plazo se actualice a efecto de cubrir las necesidades de los usuarios de este sistema.

No se identificó la necesidad de incorporar tecnologías de la información adicionales a las que ya operan.

El presente procedimiento, no forma parte de los compromisos anuales de simplificación y mejora de procesos, vinculados a los ajustes y actualizaciones de su normatividad interna e incorporación de tecnologías de la información.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmin Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martinez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

Índice

Página

Presentación 1

1. Glosario 4

2. Siglas 6

3. Objetivo del Manual 8

4. Sustento Legal y Marco Jurídico-Administrativo 8

5. Descripción del Macroproceso 10

6. Integración del Proceso 11

7. Requisitos Generales de Operación del Proceso 13

8. Definición e Integración de los Procedimientos 15

9. Instrucciones de Trabajo y Formatos 31

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmin Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martinez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

SIN TEXTO

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de apoyar los procesos orientados hacia la mejora continua de la calidad y contribuir al logro de la excelencia educativa en el CONALEP, la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC) ha elaborado el presente documento considerando dos aspectos: las políticas gubernamentales en la materia y un enfoque basado en las necesidades y expectativas de los usuarios.

Bajo estos principios, se han diseñado mecanismos que favorecen el impulso de la mejora en los ámbitos administrativo y académico en los tres niveles de gestión del Sistema CONALEP: Oficinas Nacionales, Colegios Estatales, Planteles y CAST.

El quehacer de la Dirección se enmarca en tres líneas de acción fundamentales. La primera, el apoyo para la adopción, implementación, desarrollo y evaluación de sistemas o modelos de calidad, tanto en la gestión como en el ámbito educativo, por ejemplo, la certificación bajo las Normas ISO 9001 e ISO 21001; modelos determinados por las autoridades educativas federales y/o los órganos de gobierno del Colegio; la segunda, la aplicación de diagnósticos enfocados en la búsqueda de un ambiente laboral adecuado para el logro de objetivos y metas; y finalmente, la promoción y difusión de una cultura de la calidad que apoye el desarrollo de los sistemas o modelos de calidad y oriente las habilidades y comportamientos de los miembros de cada unidad administrativa. Estas líneas a su vez conforman un proceso que se opera de manera integral mediante un único procedimiento.

Con lo anterior, se pretende cumplir con las siguientes funciones, establecidas en el Manual General de Organización del Colegio:

1. Difundir y promover en el Sistema CONALEP, las políticas y los lineamientos que se deriven de las directrices gubernamentales en materia de calidad, modernización administrativa y mejora continua.

2. Impulsar en coordinación con los titulares de las Unidades Administrativas, la implementación de líneas de acción institucionales en materia de calidad, modernización administrativa y mejora continua.

3. Fomentar la cultura de la mejora continua en el Sistema CONALEP, con la finalidad de fortalecer la identidad, el compromiso institucional y la calidad en el servicio.

4. Establecer programas de capacitación y asesoría, para la implementación y mejoramiento de sistemas, modelos y metodologías de calidad adoptados por el Sistema CONALEP.

5. Promover la aplicación de mecanismos que permitan identificar áreas de oportunidad e impulsar estrategias para la mejora continua del clima organizacional, derivado de la normatividad o programas emitidos para la Administración Pública Federal.

6. Promover la aplicación de metodologías, técnicas y herramientas que faciliten la implementación y el seguimiento de los programas y proyectos de calidad y mejora continua en el Sistema CONALEP.

7. Impulsar la realización de evaluaciones o auditorías internas y externas que validen y reconozcan la calidad del Sistema CONALEP y promuevan su mejora continua.

8. Participar y generar eventos o actividades que impulsen la mejora continua y calidad de las instituciones educativas y propicien el intercambio de experiencias exitosas entre los diferentes Planteles y Unidades Administrativas.

9. Proponer la adopción de prácticas exitosas en materia de calidad y modernización administrativa, que contribuyan a la mejora de la calidad de los procesos y de los servicios educativos del CONALEP.

10. Dirigir el proceso de planeación y proponer los programas, proyectos y presupuestos de la unidad administrativa, alineados con el Programa Institucional.

11. Proponer y acordar con su superior inmediato los asuntos competencia de la unidad administrativa, e informar su desarrollo y cumplimiento.

12. Las demás funciones que le asigne su superior inmediato; y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

A partir de lo anterior se pretende que, con la aplicación del procedimiento contenido en el presente Manual, se establezcan las bases para que la implementación de los diferentes sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) se realice bajo criterios y lineamientos homogéneos dentro del CONALEP.

Esto permitirá:

- Definir los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y desarrollo de los diferentes sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en los Planteles del Sistema CONALEP en corresponsabilidad con los Colegios Estatales (CE).
- Promover la adopción de estos sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en todos los Planteles y Unidades Administrativas.
- Asesorar y capacitar al personal de Planteles y Unidades Administrativas para orientar y facilitar la operación de dichos sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), así como para la documentación de los requisitos establecidos por los organismos externos que correspondan.
- Impulsar las estrategias de trabajo necesarias desde las diferentes áreas de Oficinas Nacionales, así como los cambios y ajustes a los lineamientos y criterios institucionales a fin de dar cumplimiento a los requisitos de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) a establecer.
- Evaluar la eficacia de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) implantados, gestionar las evaluaciones externas y determinar el impacto en los servicios ofrecidos y en la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- Al respecto, es importante resaltar que la aplicación del procedimiento siempre tendrá como marco referencial básico los criterios y lineamientos que establezcan las políticas educativas vigentes, así como las normas, reglamentos y sistemas aplicables para su instrumentación y operación.

1. GLOSARIO

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos o estándares determinados en las normas, modelos, manuales o similares.

Capacitación en Modelos de Calidad: Proceso que permite la inducción, sensibilización, formación y actualización del personal, para un eficiente desempeño en la operación de los Sistemas o Modelos de Calidad.

Colegios Estatales (CE): Unidades Administrativas responsables de la dirección, coordinación y gestión de los Planteles de Sistema CONALEP en las diferentes entidades del país.

Cultura de la Calidad: Conjunto de comportamientos individuales y organizacionales, basados en creencias y valores compartidos, que busca continuamente alcanzar los objetivos de la organización en relación a la calidad de sus servicios para satisfacción de las necesidades de sus clientes. Es una tarea de la alta dirección e involucra a la totalidad del personal.

Diagnósticos de Calidad: Consisten en la aplicación de metodologías, cuestionarios o instrumentos de medición, para identificar la percepción de los usuarios internos y externos del Sistema CONALEP, sobre el ambiente laboral y los servicios proporcionados; y con ello, establecer acciones de mejora.

Mejora continua: Proceso sistemático que permite a las Unidades Administrativas acercarse cada vez más a los esquemas ideales de operación y como consecuencia incrementar su capacidad para cumplir los requisitos de los Sistemas o Modelos de calidad.

Sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión): Marcos de referencia para la actuación de las Unidades Administrativas que buscan promover la mejora continua de los servicios y favorecer el logro de la excelencia educativa, tales como las certificaciones bajo la Norma ISO 9001 y/o ISO 21001; Modelos determinados por las autoridades educativas federales y/o los órganos de gobierno del Colegio, entre otros.

Organismos Evaluadores: Instituciones externas debidamente facultadas para desarrollar procesos de evaluación con fines de acreditación, certificación o reconocimiento de Sistemas o Modelos de calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Programas Integral de Mejora Continua (PIMC): Herramientas de gestión, por cada modelo de calidad, cuyo propósito es integrar y sistematizar las acciones a realizar, y en su caso, los recursos necesarios y los plazos de atención, con el propósito de dar su seguimiento y valorar sus resultados en atención a las observaciones, recomendaciones y/o áreas de oportunidad, detectadas en las

evaluaciones o auditorías, y contribuir a la mejora continua en los procesos del Colegio. (Planes de Acciones Correctivas para atender las auditorías; el PTCCO para atender las Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, y los Programas Integrales de Mejora).

Unidades Administrativas: En el contexto del procedimiento, se refiere a los Colegios Estatales **(CE)**, la Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México **(UODCDMX)**, la Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca **(RCEO)**, los Planteles y Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST), así como las Áreas de Oficinas Nacionales (Secretarías, Direcciones Corporativas y Direcciones de Área).

Implementación: Ejecución o puesta en marcha de una idea programada, que involucra al usuario en el desarrollo de lo que se está realizando.

2. SIGLAS

CE: Colegios Estatales que forman parte del Sistema CONALEP.

CONALEP: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

DIMAC: Dirección de Modernización Administrativa y Calidad del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

MC: Sistemas o Modelos de Calidad.

ON: Oficinas Nacionales del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

PIMC: Programa Integral de Mejora Continua.

PPTCCO: Programa de Prácticas de Transformación de Cultura y Cima Organizacional.

PAC: Programa de Acciones Correctivas.

RCEO: Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SPDI: Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

UA: Unidad Administrativa.

UODCDMX: Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México.

CSC: Coordinación de Sistemas de Calidad

CSCE: Coordinación de Sistemas de Calidad Educativa

CPCI: Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional**.**

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Describir el conjunto de actividades necesarias para Impulsar la modernización de los métodos y sistemas académicos y administrativos mediante la promoción de acciones de mejora continua, para incrementar la calidad de los servicios del Sistema CONALEP y contribuir al logro de la excelencia educativa.

4. SUSTENTO LEGAL Y MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

4.1 SUSTENTO LEGAL:

Las atribuciones de la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad que dan sustento al presente manual, se encuentran descritas en el Estatuto Orgánico del Colegio de Educación Profesional Técnica, Capítulo IV, Artículo 31°, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIII. (Los datos corresponden al Estatuto Orgánico del 10 de octubre del 2018)

4.2 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

LEYES

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley General de Educación. D.O.F.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo. D.O.F.

ESTATUTOS

- ESTATUTO Orgánico del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Secretaría de Educación Pública.

DECRETOS

- Decreto de Creación del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

- Decreto por el que se establecen medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

- Decretos por los que se crean los Colegios de Educación Profesional Técnica en cada uno de los Estados de la República Mexicana.

ACUERDOS

- Catálogo de Ramos, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

- Acuerdo mediante el cual se establecen los lineamientos generales para la definición de normas técnicas de competencia laboral que comprendan conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación, expedido por los Secretarios de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social. D.O.F. 2-VIII-1995

CONVENIOS

- Convenio de Coordinación para la Federalización de los Servicios de Educación Profesional Técnica suscritos por la S.E.P., S.H.C.P. y SFP, así como el Colegio de Educación Profesional Técnica y cada uno de los Estados de la República Mexicana.

DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS

- Acuerdo DG-02/DCAJ-02/OIC-01/2018 por el que se expide el Manual de Organización del Órgano Interno de Control en el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

- Norma ISO 9001: 2015, Sistema de Gestión de la Calidad

- Norma ISO 21001: 2018, Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas

5. DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESO

El Macroproceso de Evaluación del Desempeño establece el marco conceptual y metodológico para establecer e implementar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para valorar la pertinencia de los servicios que ofrece y en su conjunto, demostrar la capacidad del Sistema CONALEP para alcanzar sus objetivos y metas institucionales. Para lograr lo anterior se aplican: Metodologías de Evaluación del Desempeño Institucional; Métodos de Análisis Organizacional y Estadísticos; Diagnósticos de Clima Organizacional y Encuestas de Satisfacción de Usuarios, así como Modelos de Calidad y Mejora Continua.

El citado Macroproceso está integrado por los siguientes procesos:

1. Integración de la Información para la Evaluación y Seguimiento, que desarrolla la Dirección de Evaluación Institucional

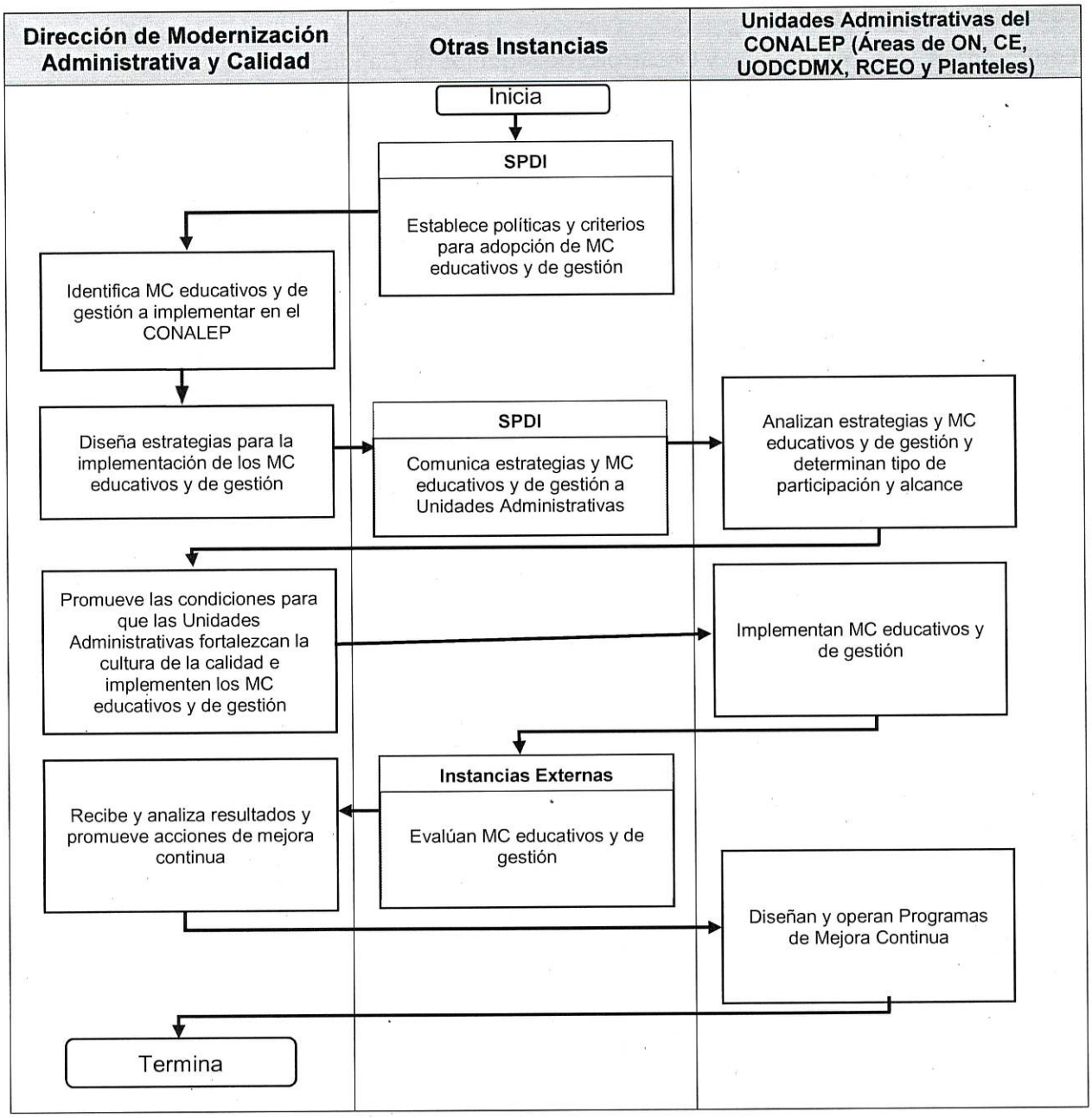
2. Calidad Institucional, que realiza la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad.

Ambos procesos directivos se encuentran orientados hacia la toma de decisiones en la búsqueda del fortalecimiento de la calidad y el logro de la excelencia en los diferentes ámbitos y niveles del Colegio.

Para ello es necesario llevar a cabo, cuando así se requiere, el seguimiento y la medición de los procesos, que en el CONALEP se realiza mediante mecanismos tales como: aplicación de encuestas en las diferentes Unidades Administrativas; visitas de campo y reuniones virtuales para realizar evaluaciones internas o externas; informes de labores; informes de rendición de cuentas de directores; medición de indicadores; análisis de información estadística; realización de Juntas Directivas Nacionales y Estatales, entre otros.

Como parte de esta estrategia global, se encuentra el Proceso de Calidad Institucional, mismo que sirve de marco de referencia para la implementación y el desarrollo de sistemas o modelos para la mejora de la calidad educativa o de gestión, en donde se contemplan las acciones que las Unidades Administrativas deberán llevar a cabo, para operar bajo los esquemas de calidad que promueva el Colegio, en congruencia con las políticas federales e institucionales en la materia. Lo anterior se apoyará, cuando aplique, en la operación de los procedimientos de aplicación general, mismos que se encuentran definidos en el Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio.

6.5 DIAGRAMA DE BLOQUE DEL PROCESO



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

6. INTEGRACIÓN DEL PROCESO

Proceso: Calidad Institucional

Procedimientos: Implementación y Desarrollo de Modelos de Calidad

6.1 NOMBRE DEL PROCESO

Calidad Institucional

6.2 OBJETIVO DEL PROCESO

Definir e implementar estrategias para impulsar la mejora continua en el Colegio y contribuir al logro de la excelencia educativa, mediante la promoción y adopción de sistemas o modelos de calidad educativa o de gestión en las Unidades Administrativas del Sistema CONALEP.

6.3 RESPONSABLE DEL PROCESO:

- Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC).
  - Coordinación de Sistemas de Calidad (CSC)
  - Coordinación de Sistemas de Calidad Educativa (CSCE)
  - Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI)

6.4 ALCANCE DEL PROCESO:

Desde la definición de los sistemas o modelos de calidad educativos o de gestión a impulsar para su adopción en el Sistema CONALEP, hasta su evaluación interna o externa y la difusión de sus resultados.

Los usuarios e involucrados en este procedimiento incluyen aquellas Unidades Administrativas (Planteles, Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos, Colegios Estatales, UODCDMX, RCEO y Áreas de Oficinas Nacionales) que implementan los sistemas o modelos de calidad educativa o de gestión adoptados por el Colegio.

- Las versiones actualizadas de la documentación generada por la DIMAC para apoyar la operación de este proceso se encontrarán disponibles para su uso en el Sistema Master Web del CONALEP.

- Para el caso de los modelos o sistemas de gestión de la calidad, la DIMAC promoverá la participación de los Enlaces de Calidad en la realización de evaluaciones o auditorías internas cruzadas, así como en la multiplicación de acciones de capacitación o asesoría en estados distintos a los de su adscripción.

7. REQUISITOS GENERALES DE OPERACIÓN DEL PROCESO

La Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC) establecerá los criterios para la implementación de sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en las Unidades Administrativas del CONALEP, de acuerdo con las políticas institucionales y los requerimientos de cada sistema.

- Los procesos de evaluación externa de las Unidades Administrativas que participen en los sistemas o modelos de gestión de la calidad que determine el CONALEP en el ámbito corporativo, serán financiados por Oficinas Nacionales.

- Para la operación de los proyectos de calidad en las Unidades Administrativas, el titular del área respectiva podrá designar a un Enlace de Calidad para cada uno de los sistemas o modelos en los que participe, quien deberá contar con las competencias, así como con el nivel de autoridad y responsabilidad necesarios para llevar a cabo las funciones establecidas para dicha figura. Si el titular de la UA lo considera pertinente, puede designar a una sola persona para fungir como Enlace de Calidad de los distintos sistemas o modelos a implementar.

- Para apoyar la implementación de sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en las distintas Unidades Administrativas, la DIMAC llevará a cabo programas de asesoría, capacitación y acompañamiento diseñados con base en las necesidades detectadas.

- Las Unidades Administrativas que implementen sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), deberán garantizar la disponibilidad del personal administrativo y de la comunidad académica durante los procesos de evaluación interna que establezca la DIMAC y si es el caso, en las evaluaciones externas que se determinen.

- Las Unidades Administrativas involucradas en sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), deberán participar en la aplicación de encuestas y diagnósticos de calidad que programe la DIMAC o cualquier otra instancia externa, en función de las características y requerimientos respectivos.

- Las Unidades Administrativas evaluadas proporcionarán la información necesaria para verificar el desarrollo y la eficacia de la operación de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) que han implementado.

- Las Unidades Administrativas que apliquen sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), deberán elaborar y dar seguimiento a programas de mejora continua -conforme a las metodologías indicadas por la DIMAC o por los organismos de evaluación externa correspondientes-, a fin de atender los resultados de los diferentes ejercicios de evaluación que se realicen, así como impulsar la mejora en su desempeño y contribuir al logro de la excelencia educativa.

8.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir y proponer estrategias para la implementación de sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en las Unidades Administrativas del Sistema CONALEP y establecer los mecanismos para su desarrollo, seguimiento y evaluación.

8.2 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC). Emitirá las estrategias y los requisitos para la implementación de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) en el Colegio.

Coordinación de Sistemas de Calidad (CSC). Será responsable de promover el desarrollo de Sistemas o Modelos de Calidad, como el Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad, con base en las Normas ISO 9001 y 21001 vigentes.

Coordinación de Sistemas de Calidad Educativa (CSCE). Se encargará de impulsar los Sistemas o Modelos de Calidad en el ámbito educativo, como es el caso de aquellos modelos determinados por las autoridades educativas federales y/o los órganos de gobierno del Colegio, empleando para tal efecto aquellas estrategias que a nivel sectorial se definan como política educativa y en su caso, la normativa aplicable en la materia.

Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI). Estará a cargo de la promoción y difusión de la cultura de la calidad, a través del empleo de distintas herramientas como programas de difusión, acciones de capacitación y aplicación de instrumentos diagnósticos (Encuestas de Clima y Cultura Organizacional y de medición de la satisfacción de la calidad), contando para ello, con la normativa y/o metodologías definidas para este propósito.

8.3 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Desde el análisis y la selección de los modelos de calidad a implementar hasta la difusión de los resultados alcanzados.

8.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- La implementación de cada sistema o modelo se llevará a cabo en las Unidades Administrativas del Colegio, de acuerdo con los requisitos que se establezcan en los esquemas de evaluación correspondientes y en congruencia con las políticas y programas de operación de las distintas Áreas, en los tres niveles de gestión.

- Para el adecuado desarrollo de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), las Unidades Administrativas deberán asegurar la participación del personal directivo y responsables de las áreas o procesos sustantivos, quienes contarán con el apoyo del Enlace de Calidad de la UA designado para tal efecto.

8. PROCEDIMIENTO
IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE MODELOS DE CALIDAD.

- Las Unidades Administrativas interesadas en participar en un sistema o modelo de calidad (educativa o de gestión), deberán solicitar su inclusión mediante oficio firmado por el titular del Colegio Estatal, la UODCDMX, la RCEO o el área de ON, según corresponda.

- A fin de incluir los elementos de control interno asociados a los riesgos, se gestionarán los posibles riesgos del proceso, de acuerdo con la metodología vigente del Colegio, en los casos que aplique.

- La definición y actualización de la metodología o procedimientos para la implementación y desarrollo de los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión), en sus diferentes etapas, será responsabilidad de la DIMAC.

- Los Colegios Estatales participarán en el financiamiento de evaluaciones externas adicionales a las programadas por Oficinas Nacionales, asegurando que los Planteles considerados cumplan con los requisitos que se establezcan en los sistemas o modelos de calidad (educativos o de gestión) correspondientes. En este caso, los trámites administrativos, así como los programas, la logística y las condiciones en las que se desarrollarán los procesos de evaluación externa, deberán realizarse y acordarse entre el Colegio Estatal y los organismos evaluadores. Al respecto, será necesario notificar a Oficinas Nacionales.

- En el desarrollo del sistema o modelo de calidad (educativo o de gestión) correspondiente, se podrá asesorar y capacitar a cualquier centro educativo, Dirección o Área, previa solicitud oficial y en función de la disponibilidad del personal y las cargas de trabajo.

- Debido a que la implementación de un sistema o modelo de calidad (educativo o de gestión) implica la realización de diversas actividades de sensibilización, capacitación y asesoría, a fin de preparar al personal de las Unidades Administrativas, se recomienda que cualquier cambio en la estructura, la operación, los servicios o en general las formas de organización, sea comunicado a los distintos ámbitos y niveles de responsabilidad, a fin de prevenir su impacto.

- Las Unidades Administrativas que participen en Sistemas o Modelos, que requieran evaluaciones o auditorías, que consideren como requisito su realización, deberán llevarlas a cabo obligatoriamente. En caso contrario podrán realizarse opcionalmente de manera documental, a distancia o en el lugar correspondiente.

- Los informes derivados de las evaluaciones o auditorías internas o externas que se realicen deberán ser difundidos a los titulares de las Unidades Administrativas en el nivel de las Secretarías, en el caso de Oficinas Nacionales y a los Directores Generales de los Colegios Estatales involucrados, para el caso de los Planteles.

- El seguimiento a la implementación de los Programas de Mejora Continua, se podrá realizar mediante el cronograma respectivo o en su caso, a través del sistema informático respectivo.

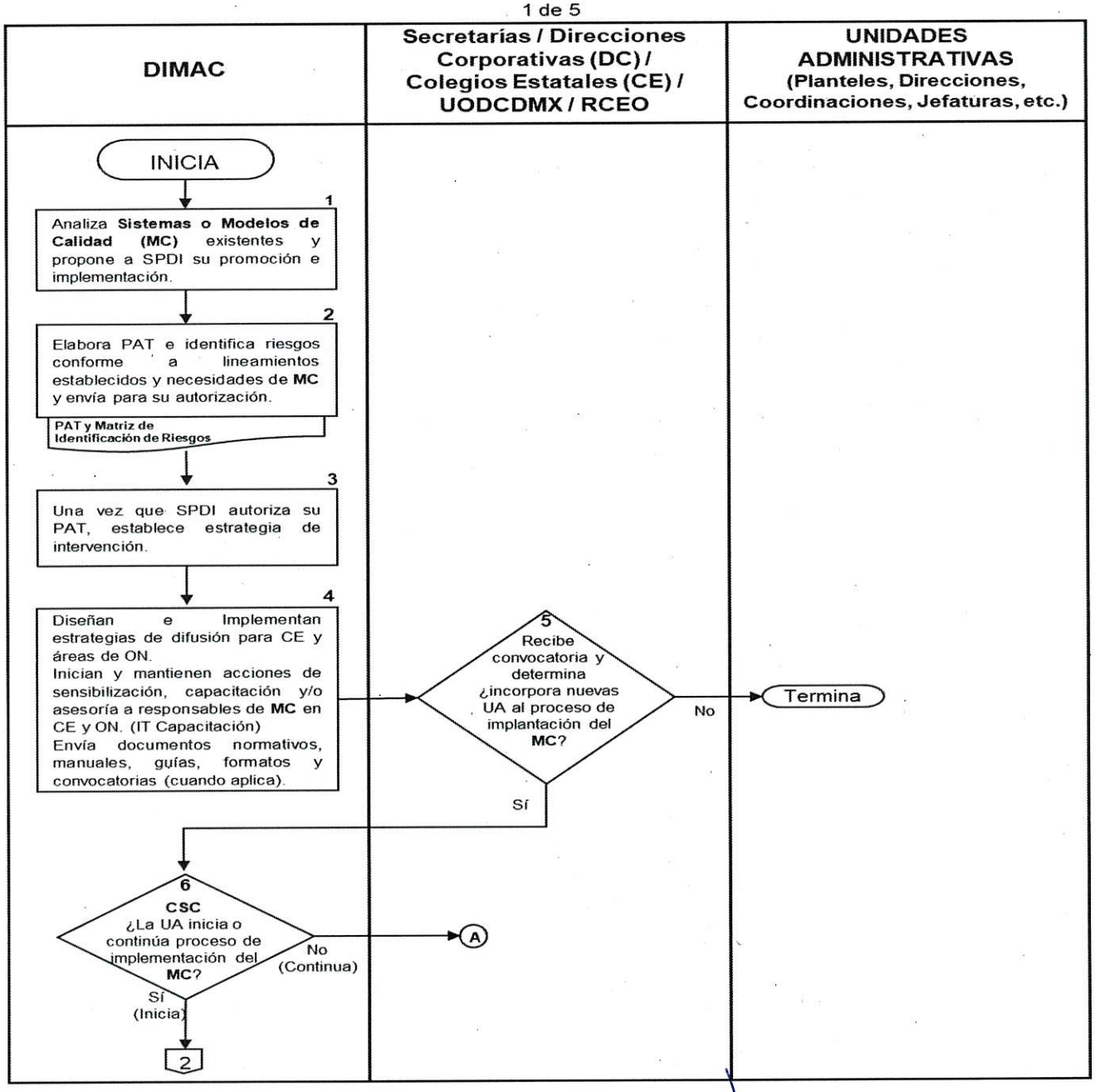
- La entrega de certificados y reconocimientos por la participación en sistemas o modelos de gestión de la calidad se encuentra en función del cumplimiento de los requisitos aplicables.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

1 de 5



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

8.5 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Descripción del riesgo:

Unidades Administrativas con Sistemas o Modelos de Calidad no promovidos, no implementados, o no mantenidos, debido a la rotación o falta de titulares.

Tipo:

De Recursos Humanos

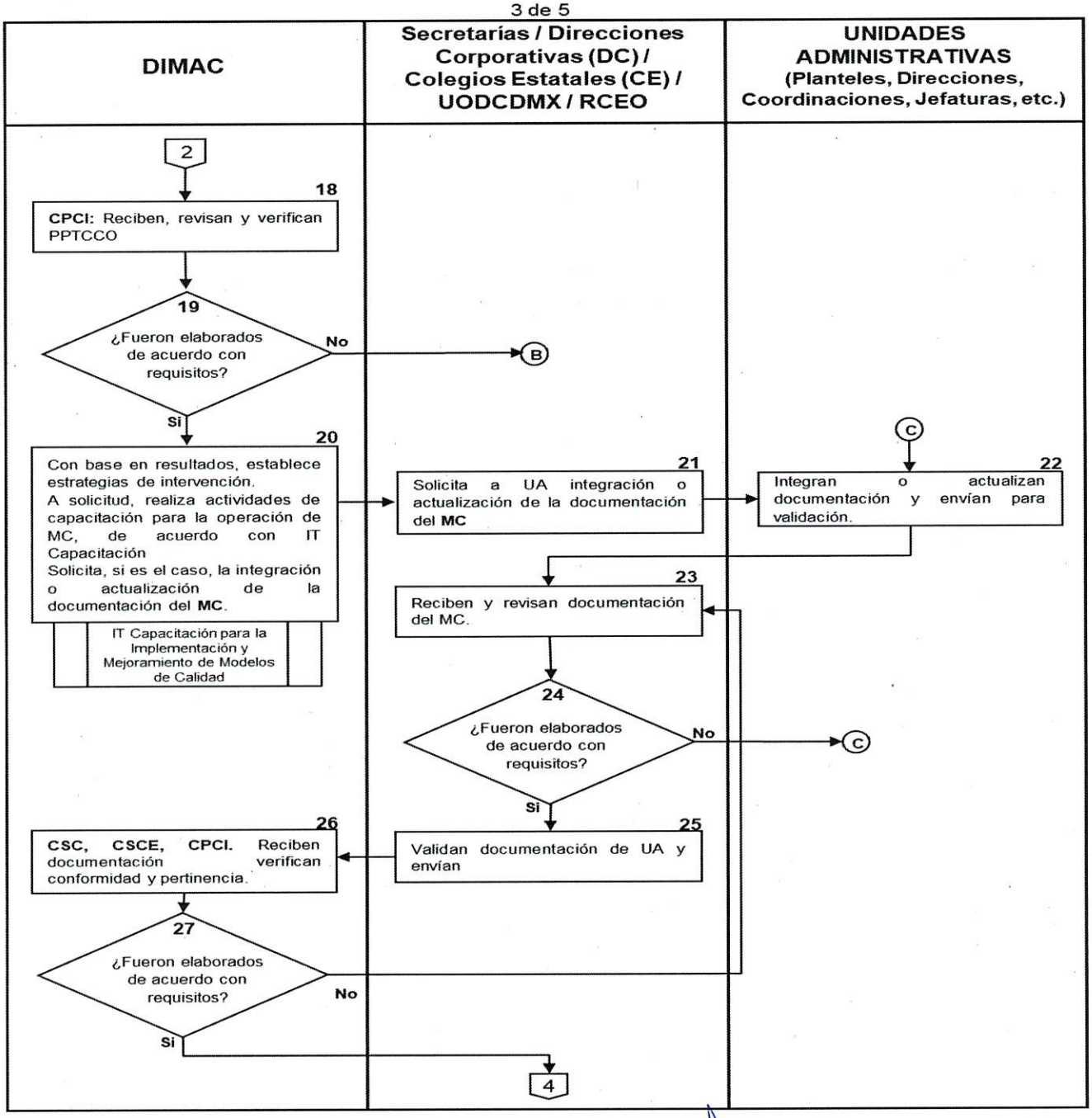
Responsable:

Dirección de Modernización Administrativa y Calidad
Coordinación de Sistemas de Calidad Educativa
Coordinación de Sistemas de Calidad

Oportunidades de Atención:

- Validación semestral de la base de datos de titulares de las Unidades Administrativas.
- Comunicación a las Juntas Directivas Estatales, de los criterios a considerar para la designación de titulares de las Unidades Administrativas.
- Solicitud a Colegios Estatales, UODCDMX y RCEO, de la documentación actualizada de los expedientes de los Titulares de Unidades Administrativas, de conformidad con los requisitos de los Sistemas o Modelos de Calidad.
- Difusión de la documentación aplicable a los Sistemas o Modelos de Calidad dirigida a los Titulares de nueva incorporación de las Unidades Administrativas.
- Formalización de los compromisos y las responsabilidades de los Titulares de Unidades Administrativas que participan en Sistemas o Modelos de Calidad.
- Promoción de los cursos de capacitación que apoyen el desarrollo del perfil del director(a) de plantel.
- Para el caso de los riesgos relacionados con corrupción, abusos y fraudes potenciales se identifica que éstos se pueden presentar en la contratación de servicios de evaluación y/o capacitación para sistemas o modelos de calidad implementados en las Unidades Administrativas del Colegio, por lo cual se establece que la DIMAC se apegará a la normativa y procedimientos vigentes para la contratación de servicios y se definirán las estrategias para su gestión en la matriz de riesgos de la Dirección.

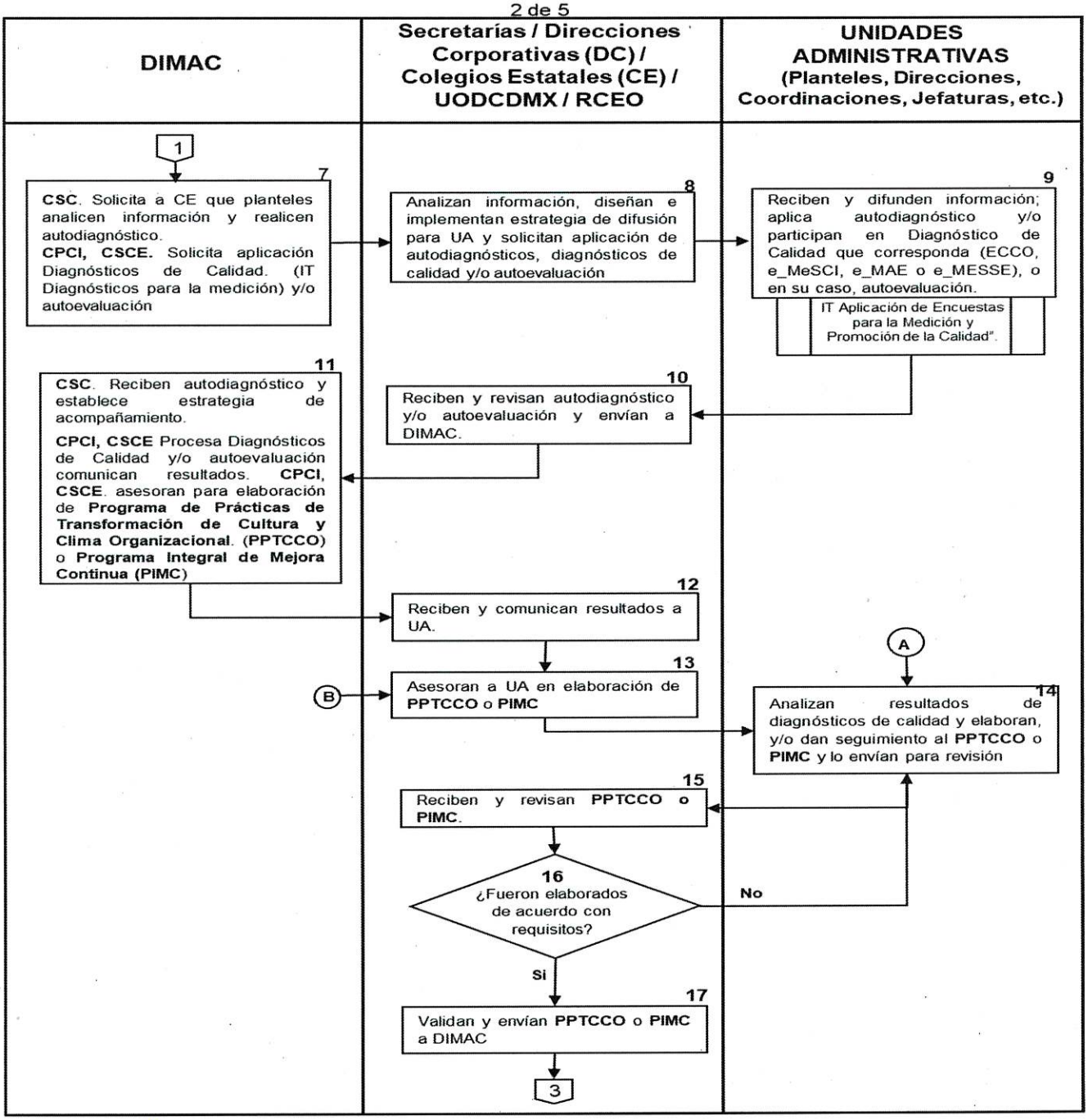
3 de 5



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

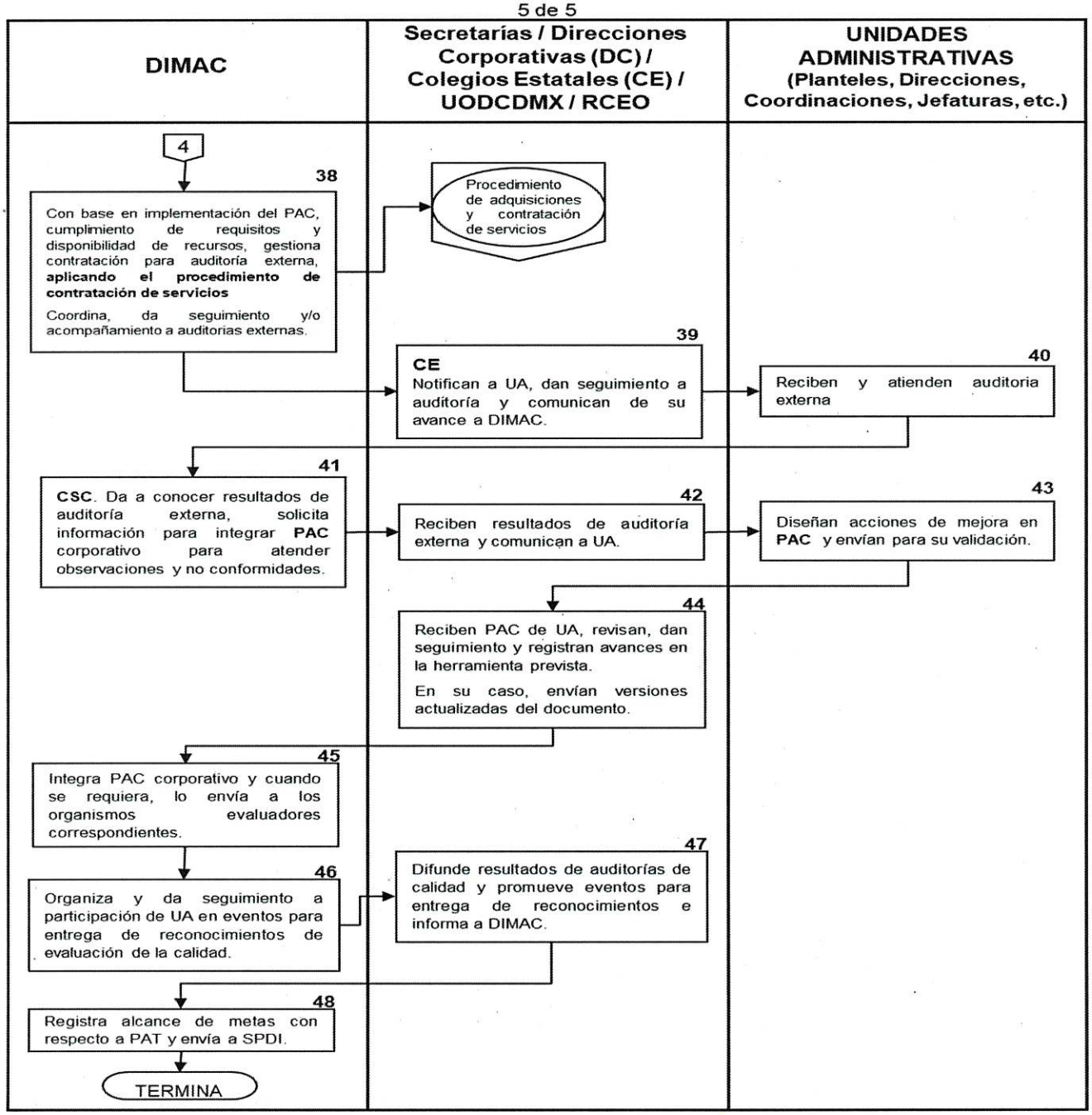
2 de 5



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

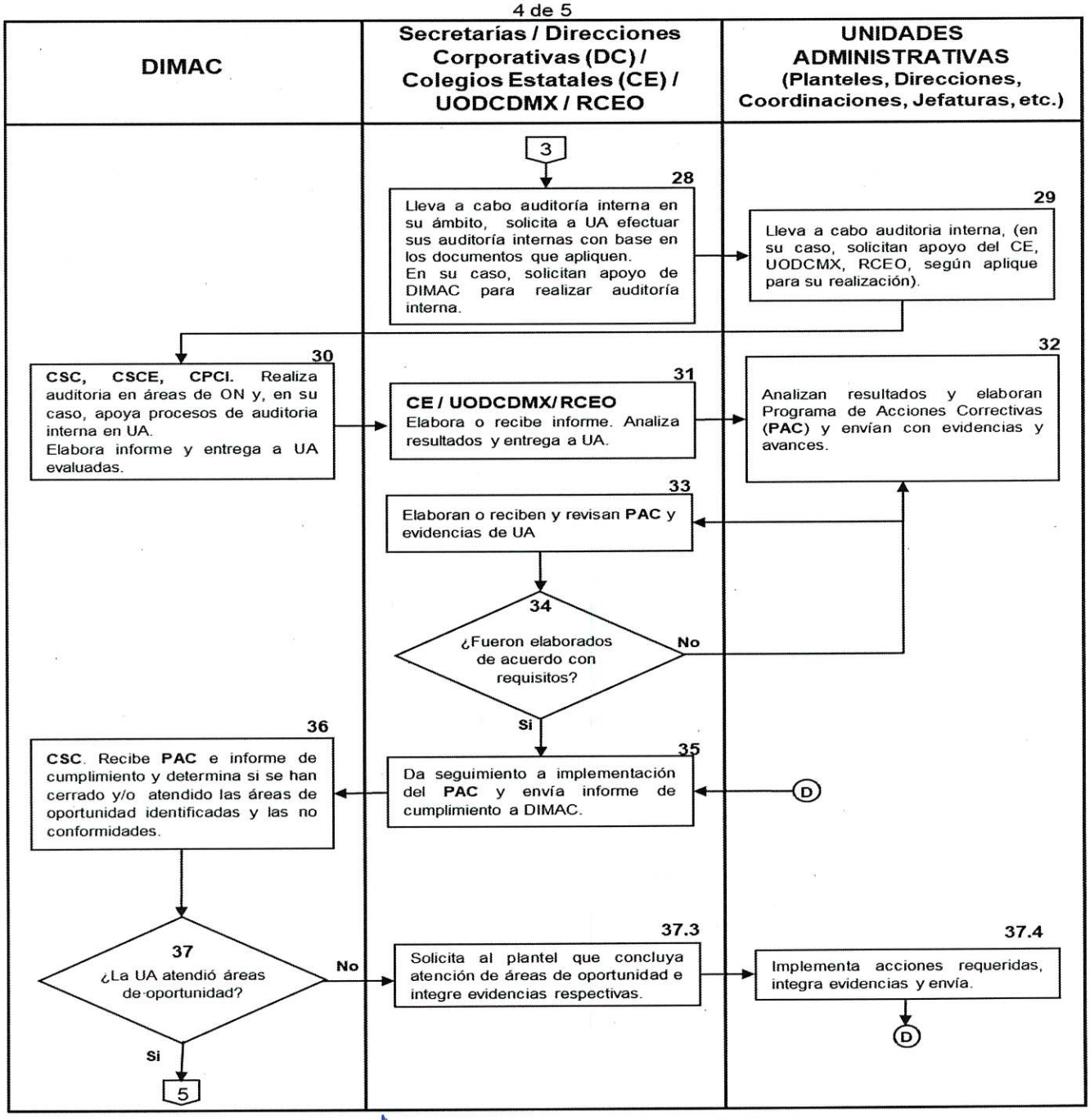
5 de 5



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

4 de 5



Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

No.	Área	Descripción
		De conformidad con la estrategia definida, se aplican **Diagnósticos de Calidad** de acuerdo con la metodología respectiva y la **IT *Diagnósticos para la medición y promoción de la calidad, o en su caso, autoevaluación***
8	Secretarías / Direcciones Corporativas (DC) / CE / UODCDMX / RCEO	Analizan la información del **MC** e implementan estrategia de difusión para las UA y les solicitan que realicen el **autodiagnóstico** en el formato correspondiente**, aplique diagnósticos de calidad y/o autoevaluación.**
9	UA	Difunden la información del **MC** a los involucrados; realizan el **autodiagnóstico** y/o participan en los **diagnósticos de calidad** que les correspondan de acuerdo con la IT ***Aplicación de Encuestas para la Medición y Promoción de la Calidad, en su caso, aplican autoevaluación.***
10	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben y revisan el **autodiagnóstico y/o autoevaluación** y envían a DIMAC.
11	DIMAC / (CSC, CPCI, CSCE)	Reciben **autodiagnósticos y/o autoevaluación** y establece estrategia de acompañamiento; se procesan diagnósticos, se comunican resultados y asesoran a Secretarías, DC, CE, UODCDMX y RCEO, en la realización de ***Programas de Prácticas de Transformación de Cultura y Clima Organizacional (PPTCCO)*** o **Programa Integral de Mejora Continua (PICM)** para atender las áreas de oportunidad detectadas en los autodiagnósticos y/o autoevaluaciones.
12	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben y comunican resultados a las UA
13	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Asesoran a las UA en la elaboración de **PPTCCO o PIMC**.
14	UA	Analizan resultados de los **diagnósticos** de calidad en los que hayan participado, elaboran o actualizan y dan seguimiento al **PPTCCO o PIMC**, para atender las áreas de oportunidad identificadas y se envían Secretarías, DC, CE, UODCDMX o RCEO, según corresponda.
15	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben y revisan **PPTCCO o PIMC.**
16		¿Fueron elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables?
16.1		Si. Pasa a la actividad 17.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Área	Descripción
1	Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC)	Analiza los **Modelos de Calidad (MC)** determinados por las autoridades sectoriales y/o alineados con la Misión y Visión del Colegio y propone a la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional (**SPDI**) su promoción e implementación.
2	DIMAC	Elabora el ***Programa Anual de Trabajo (PAT)*** y define riesgos a gestionar a partir de los objetivos y metas establecidos, considerando los lineamientos determinados y las necesidades de los **MC** y lo envía para su autorización.
3	DIMAC	Una vez que **SPDI** autoriza su **PAT**, se establece la estrategia de trabajo para su implementación.
4	DIMAC	Diseña e implementa estrategias de comunicación y asesoría dirigidas a los CE, UODCDMX, RCEO y áreas de ON. Realiza acciones de **capacitación y sensibilización**, a distancia o presencial, de acuerdo con la **Instrucción de Trabajo (IT)** ***Capacitación para la implementación y mejoramiento de Modelos de Calidad,*** dirigidas a los responsables de los **MC** en los CE, UODCDMX, RCEO, así como de las áreas de ON y les envía los documentos normativos, formatos del **MC** de su interés y convocatoria para integrar Unidades Administrativas (**UA**) a los dichos MC.
5	Unidad Administrativa (UA)	Recibe convocatoria y determina incorporación de nuevas UA a MC ¿incorpora nuevas UA al proceso de implementación del **MC**?
5.1		SI. (continua a la actividad 6).
5.2		NO. Termina.
6	DIMAC /(CSC)	Identifica avance en el proceso de implementación de MC ¿La UA inicia o continua proceso de implementación del MC?
6.1		SI (inicia), pasa a la actividad 7
		NO (continua), Pasa a la actividad 14.
7	DIMAC /(CSC, CSCE, CPCI)	Solicita a CE, UODCDMX, RCEO que las **Unidades Administrativas (UA)** realicen **autodiagnóstico en el formato correspondiente.**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

No.	Área	Descripción
27		¿Fueron elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables?
27.1		Si. Pasa a la actividad 28.
27.2		No. Regresa a la actividad 23.
28	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Lleva a cabo proceso de auditoría interna en su ámbito de competencia, y solicita a UA efectuar auditoría interna. En caso de requerirlo, solicitan apoyo de la DIMAC para realizar la auditoría interna.
29	UA	Lleva a cabo proceso de auditoría interna en su ámbito de competencia. Solicitando, en su caso, el apoyo del CE, UODCDMX, RCEO o de la DIMAC para su realización.
30	DIMAC / (CSC, CSCE, CPCI)	Realiza **evaluación interna** en las Áreas de ON y, en su caso, apoya procesos de evaluación interna en UA en función de la disponibilidad de personal y de financiamiento por parte de los solicitantes, aplicando el documento ***"Evaluación o Auditoría Interna"*** y la Lista de Cotejo ***"Proceso de Evaluación o Auditoría Interna".*** Elabora **informe** y entrega a UA evaluadas.
31	CE / UODCDMX / RCEO	Elabora o recibe **informe.** Analiza resultados y entrega a UA evaluadas.
32	UA	Analizan resultados del informe o realimentación, y a partir de ello, elaboran y dan seguimiento al **Programa de Acciones Correctivas (PAC)** y envían **evidencias y avances** a Secretarías, DC, CE UODCDMX o RCEO.
33	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Elaboran o revisan **PAC** en el ámbito de su competencia o reciben y revisan **evidencias** de UA.
34		¿Fueron elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables?
34.1		Si. Pasa a la actividad 35.
34.2		No. Regresa a la actividad 32.
35	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben, revisan y dan seguimiento al **PAC** y envían a la DIMAC.
36	DIMAC / (CSC)	Reciben **PAC**, y verifican su conformidad y pertinencia, así como avances y/o cierre de atención a áreas de oportunidad y No conformidades
37		¿La UA atendió las áreas de oportunidad identificadas?

No.	Área	Descripción
16.2		No. Regresa a la actividad 14.
17	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Envían **PPTCCO o PIMC** revisado a la DIMAC.
18	DIMAC / (CPCI, CSCE)	Reciben **PPTCCO o PIMC** y validan su pertinencia.
19		¿Fueron elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables
19.1		Si. Pasa a la actividad 20.
19.2		No. Regresa a la actividad 13.
20	DIMAC / (CSC, CSCE, CPCI)	Con base en los resultados de las autoevaluaciones, de los diagnósticos de calidad y los requerimientos de los **MC**, establece estrategias de trabajo. A solicitud de los involucrados, realiza actividades de capacitación para implementación, desarrollo, seguimiento y mejora continua de los **MC,** de acuerdo con la **(IT) *Capacitación para la implementación y mejoramiento de Modelos de Calidad.*** A través de Secretarías, DC, CE, UODCDMX o RCEO, solicita a las UA, si es el caso, la integración o actualización de **documentación** que demuestren el cumplimiento de los requerimientos para participar en **MC**
21	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Solicita a las **UA** la integración o actualización de la documentación del **MC**.
22	UA	Integran o actualizan documentación y envían a CE, UODCDMX, RCEO y en el caso de ON, a Secretarías o Direcciones Corporativas.
23	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben y revisan documentación del **MC** de cada UA.
24		¿Fueron elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables?
24.1		Si. Pasa a la actividad 25.
24.2		No. Regresa a la actividad 22.
25	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Envían a la DIMAC documentación revisada de las UA.
26	DIMAC / (CSC, CSCE, CPCI)	Reciben documentación verifican conformidad y validan su pertinencia.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

No.	Área	Descripción
37.1		Si. Pasa a la actividad 38.
37.2		No. Pasa a la actividad 37.3.
37.3	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Solicita al plantel que concluya la atención de las áreas de oportunidad identificadas e integre las evidencias respectivas.
37.4	UA	Implementa acciones requeridas, integra evidencias y envía a Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO. (regresa a actividad 35)
38	DIMAC / (CSC)	Con base en la implementación del **PAC**, el cumplimiento de requisitos y la disponibilidad de recursos, efectúa selección de UA a ser evaluadas externamente por **MC**, notifica a UA y si el proyecto lo requiere, formaliza contratación de organismos para **auditoría externa**. (pasa a procedimiento de contratación de servicios). Coordina y da seguimiento a la realización de auditoría externa.
39	CE / UODCDMX / RCEO	Notifican a UA, dan seguimiento a la **auditoría externa** en las UA de la entidad y comunican de su avance a DIMAC.
40	UA	Atienden y en su caso, reciben **auditoría externa**, informan de su avance.
41	DIMAC / (CSC)	Asegura que los resultados de las auditorías externas sean conocidos por CE, UODCDMX, RCEO, Planteles y Áreas del CONALEP involucradas, para que realicen o actualicen el **PAC** para atender observaciones y recomendaciones correspondientes.
42	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Reciben resultados de **auditorías externas** y comunican a UA a su cargo.
43	UA	Con base en los resultados, elaboran **PAC** y envían al CE, UODCDMX, RCEO, Secretaría o Dirección para su validación.
44	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	Envían **PAC** de UA a la DIMAC. Periódicamente revisan y dan seguimiento a su implementación, registran avances en la herramienta prevista para ello y comunican a DIMAC. En su caso, envían versiones actualizadas del documento.
45	DIMAC / (CSC)	Da seguimiento al avance de **PAC** y envían evidencias de atención a organismos evaluadores cuando así se requiera.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

No.	Área	Descripción
46	DIMAC / (CSC)	Da seguimiento a la participación de UA en **eventos** que se realizan para entrega de reconocimientos por logros de evaluación de la calidad.
47	Secretarías / DC / CE / UODCDMX / RCEO	**Difunden** resultados de auditorías de calidad en el ámbito que les compete. Promueve eventos para este fin e informa a DIMAC.
48	DIMAC / (CSC, CSCE, CPCI)	Registra alcance de metas con respecto a PAT y envía a SPDI.
		Termina.

Total de actividades **48** **Tiempo aproximado de Ejecución:** **230 días**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

9. INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y FORMATOS

Instrucciones de Trabajo

No.	Nombre	Código
1	Instrucción de trabajo "Capacitación para la implementación y mejoramiento de Modelos de Calidad".	Pr-SUST-CONALEP-014-Pd-01-IT01
2.	Instrucción de trabajo "Diagnósticos para la medición y promoción de la calidad"	Pr-SUST-CONALEP-014-Pd-01-IT02

Formatos

No.	Nombre	Código
1	Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad	Pr-SUST-CONALEP-014-Pd-01-F09

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliúd Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

Instrucción de Trabajo

Nombre:	Capacitación para la implementación y mejoramiento de Modelos de Calidad		
Clave:	Pr-SUST-CONALEP-014-Pd-01-IT01	**No. de Revisión:**	0
Propósito:	Definir las acciones a realizar para el diseño, impartición y seguimiento oportuno, de la capacitación en materia de los modelos de calidad que el CONALEP implementa.		
Alcance:	Desde la planeación anual de la capacitación en materia de los modelos de calidad del CONALEP, hasta su seguimiento operativo y su evaluación.		

Etapa / Actividad	Tarea	Responsable
1	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI), solicita a la Subcoordinación de Diseño y Seguimiento de la Capacitación (SDSC) la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Modelos de Calidad (DNC-MC) y del Programa Anual de Capacitación (PAC).	CPCI
2	La SDSC aplica el DNC-MC (formato A) a las Coordinaciones a cargo de los modelos de calidad en el CONALEP.	SDSC / Coordinaciones
3	A partir del DNC-MC y las demás fuentes de información, la SDSC elabora y presenta el PAC a la CPCI, quien a su vez revisa y retroalimenta hasta generar la versión final que se someterá a la revisión y validación de la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC).	SDSC / CPCI / DIMAC
4	La SDSC elabora, revisa y/o actualiza los formatos y/o mecanismos del proceso de capacitación, para las diferentes modalidades de Eventos de Capacitación en Modelos de Calidad (ECMC).	SDSC.
5	En alineación con el PAC y las solicitudes de cursos por parte de las Unidades Administrativas (UA), la DIMAC determina el tipo de ECMC (Curso Presencial – CP; Curso en Línea – CL; Videoconferencia – V o Tutorial – T) que se llevará a cabo, las temáticas a desarrollar, la selección de instructores y del personal de apoyo.	DIMAC
6	Dependiendo del tipo de ECMC que se lleve a cabo (CL, V o T), la DIMAC solicitará de manera oficial, el apoyo de la DCTA para su realización.	DIMAC / CPCI / SDSC

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

7	Una vez determinada la disponibilidad de los espacios, recursos y personal para llevar a cabo el evento de capacitación, la DIMAC comunicará dicho evento a la unidad administrativa respectiva. Dicho comunicado especificará la modalidad, fecha y hora en el que se llevará a cabo el evento; así como las precisiones adicionales requeridas para hacer oficial la realización del curso.	DIMAC / CPCI / SDSC
8	La SDSC entrega al capacitador los formatos de Carta Descriptiva del ECMC (Carta Desc-ECMC) (formato B) y Diseño Instruccional del ECMC (Diseño Inst-ECMC) (formato C).	SDSC
9	Dependiendo de la modalidad del curso a realizar, la SDSC también entrega al capacitador: a) Para la **modalidad presencial,** los formatos de Presentación para ECMC (Presentación ECap-MC) con los membretes vigentes, Lista de Asistencia para CP en MC (L Asistencia Cap-Pres-MC) (formato D) y Encuesta de la Satisfacción del CP en MC (Encuesta SaCap-Pres-MC) (formato E). b) Para la **modalidad asincrónica a distancia (cursos en línea)** el formato de Manual del Participante del CL en MC (Manual Part-CL-MC) (formato F). c) Para la **modalidad sincrónica a distancia (videoconferencias)**, el formato de Presentación para ECMC (Presentación ECap-MC) con los membretes vigentes.	SDSC
10	Para las modalidades a distancia sincrónicas o asincrónicas (CL, V o T) la SDSC se asegura de contar con los mecanismos en línea de las variantes de la Encuesta de la Satisfacción de la Capacitación a Distancia en Modelos de Calidad (Curso en línea: Encuesta SaCap-CL-MC; Videoconferencia: Encuesta SaCap-V-MC y Tutorial: Encuesta SaCap-T-MC) (formatos G, H y I).	SDSC
11	¿Cuál es la modalidad del evento a realizar? • Presencial (pasar a la actividad 12.1). • Asincrónica a distancia (curso en línea); (pasar a la actividad 13.1). • Asincrónica a distancia (tutorial); (pasar a la actividad 14.1). • Sincrónica a distancia (eventos en vivo); (pasar a la actividad 15.1).	SDSC
12.1	Para la **modalidad presencial**, el capacitador realiza la Carta Desc-ECMC (formato B) y el Diseño Inst-ECMC (formato C), la Presentación ECap-MC con membretes vigentes y en su caso, los materiales del curso. La SDSC, apoya con la elaboración o modificación de los recursos didácticos que los instructores requieran.	Capacitador

Instrucción de Trabajo

Nombre:	Aplicación de Encuestas para la Medición y Promoción de la Calidad		
Clave:	Pr-SUST-CONALEP-014-Pd-01-IT02	**No. de Revisión:**	00
Propósito:	Definir las acciones requeridas para llevar a cabo los ejercicios de aplicación de encuestas de calidad, relacionadas con el nivel de satisfacción de usuarios y de clima organizacional.		
Alcance:	Desde la definición de los instrumentos a utilizar para los diagnósticos de calidad, la solicitud de universos a Colegios Estatal y Planteles, hasta la emisión de los Informes de Resultados correspondientes.		

Etapa / Actividad	Tarea	Responsable
1	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI) en colaboración con la Jefatura de Diagnósticos de Calidad (JDC) elaboran calendario anual de aplicación de encuestas.	DIMAC / JDC
2	Con base en el periodo de aplicación la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC) emite oficio de aplicación de encuesta, conforme al cumplimiento de los requisitos de los modelos de calidad que se operan.	DIMAC
3	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI), emite vía correo electrónico la requisición del formato **No. 1 "Solicitud del Universo"** al Enlace de Calidad Institucional del universo de personas a encuestar (equivalente al 100 % de personal docente y administrativo para la ECCO y/o 10% de alumnos para la e_MeSCI, e_MAE y e_MESSE) según corresponda.	CPCI
4	La Jefatura de Diagnósticos de Calidad (JDC) recibe el universo, carga la información en el encuestador y/o en el archivo de avance de participación donde se registran las Unidades Administrativas, así como el periodo de inicio y término de aplicación.	JDC
5	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI) envía la "Guía de Aplicación" al Enlace de Calidad Estatal para su difusión al responsable y se garantice el acceso correcto.	CPCI
6	El Enlace de Calidad Estatal y/ o Plantel coordina la aplicación conforme al número de encuestados y el número de equipo de cómputo con el que cuentan.	EC

7	La DIMAC monitorea el avance de participación de encuestados, emitiendo un reporte diario y notificando su avance vía correo electrónico o llamada telefónica, mediante el formato **No. 2 "Avance y monitoreo de encuestas realizadas".**	CPCI / JDC
8	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI), una vez concluido el periodo de aplicación, da aviso al Enlace de Calidad Estatal o de Plantel, del término de la aplicación con los porcentajes finales de la participación.	CPCI
9	La Jefatura de Diagnósticos de Calidad (JDC), descarga los archivos del encuestador, realiza análisis de datos, elabora gráficas e índices de resultados e informe final con los resultados por Unidad Administrativa.	JDC
10	La Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional (CPCI) elabora oficio y envía los resultados a la Dirección Estatal.	CPCI
11	La DIMAC solicita a los responsables de la aplicación de los diagnósticos la requisición del formato **No 3 "Satisfacción para la mejora de la prestación del servicio",** quienes lo enviarán con los requisitos establecidos.	CPCI
12	El Enlace de Calidad Institucional a nivel estatal o de plantel, realiza la difusión de resultados a los directores de las Unidades Administrativas encuestadas, a su vez el Director del plantel, difunde los resultados entre el personal para identificar áreas de oportunidad y establece acciones de mejora.	EC / DP
13	La DIMAC procesa los resultados, identifica fortalezas y áreas de oportunidad e inicia mejora del proceso.	DIMAC

9.1 Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

ESCALA DE EVALUACIÓN		VALOR
No Existe	Carencia absoluta del proceso. La organización ni siquiera ha reconocido la necesidad de contar con este proceso, documento o metodología.	0%
Existe	El proceso, documento o metodología se encuentra en una etapa en donde, distintas personas siguen procedimientos similares para realizar las mismas tareas. No existe una comunicación o entrenamiento formal de procedimientos estándar y la responsabilidad es confiada al individuo. Existe una alta confianza en la experiencia de las personas y por lo mismo, se incrementa la probabilidad de errores.	25 %
Documentado	Los procesos, documentos o metodologías o procedimientos han sido estandarizados y documentados. Sin embargo, el seguimiento de estos es confiado a los individuos, es poco probable que las desviaciones sean detectadas. Los procedimientos no son sofisticados, sin embargo son una formalización de las prácticas actuales.	25 %
Documentado y Conocido	Los procesos, documentos o metodologías o procedimientos documentados han sido comunicados mediante entrenamiento. Es posible monitorear y medir el cumplimiento con los procedimientos y tomar acciones en aquellos casos en donde los procedimientos parecen no funcionar efectivamente. La automatización y el uso de herramientas son limitados.	25 %
Documentado e Implementado	Los procesos, documentos o metodologías o procedimientos documentados son mejorados constantemente hasta convertirse en mejores prácticas, basándose en los resultados del proceso de mejora continua y modelado de madurez respecto a otras organizaciones. La tecnología es utilizada en la automatización de los flujos de trabajo mejorando la calidad y efectividad, logrando que la organización se adapte rápidamente.	25 %
	CALIFICACIÓN	100 %

	Valor		Valor		Valor	
NE = No existe	0%	**D** = Documentado	25%	**I** = Documentado e implementado	25%	**Cal= Calificación total**
E = Existe	25%	**C** = Documentado y conocido	25%	**NA** = No aplica		

La instrucción es ir colocando el porcentaje correspondiente en cada cuadro para anotar la suma en el cuadro donde se asienta la calificación por cada reactivo y al final poder sacar el promedio. Por ejemplo:

	Sistema de Gestión de Calidad	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones (incluya información de si la documentación está actualizada o no y si es controlada, exprese inquietudes, necesidades, etc.)
1	¿Cuenta con una política de la calidad actualizada?		25	25	25	25		100	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

Unidad administrativa:	
Fecha de realización	

N°	Contexto de la Organización	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
1	¿Se han identificado los factores internos como son los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la Unidad Administrativa, como parte del diagnóstico del contexto organizacional?								
2	¿Se han identificado los factores externos como son el entorno legal, tecnológico, la competencia, social, económico, como parte del diagnóstico del contexto organizacional?								
3	¿Se cuenta ya con un análisis del contexto institucional?								
4	El personal identifica el proceso en el que participa y reconoce cual es la última versión del mapa de procesos del SCGC, ubicada en Master Web?								
5	El personal identifica que existe un manual de la calidad corporativo y que está disponible en el Master Web?								
6	¿Cuenta con procedimientos operativos actualizados, tomando en consideración el Modelo Académico vigente?								
7	¿Cuenta con planes de calidad alienados a los procedimientos?								

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

	Liderazgo	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
8	¿Se han identificado los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios'								
9	¿El personal identifica cuales son los requisitos a cumplir en función del proceso en el que participa?								
10	¿Cuenta con una política de calidad actualizada? alineada a la última versión del SCGC, y está disponible en el Master Web?								
11	¿La política de Calidad ha sido comunicada entre el personal?								
12	¿La política de Calidad ha sido revisada para su adecuación?								
13	¿Se han definidos los roles y responsabilidades, que aseguren la eficacia del SCGC? (Matriz de responsabilidades)								
14	¿Tiene constituido el Comité de Calidad?								
15	¿Está actualizada el acta constitutiva del Comité de Calidad?								
16	¿Cuenta con mecanismos de comunicación interna apropiados?								
17	¿Conoce el Procedimiento de Revisión por la Dirección vigente?								
18	¿Se cuenta con evidencias de la revisión periódica del Sistema de Calidad por parte de la alta dirección?								
19	¿Hay seguimiento de acuerdos como resultado de la ejecución de la Revisión por la Dirección?								
	Planificación	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
20	¿Se ha realizado un análisis de riesgos y oportunidades?								
21	¿Se cuenta con planes para la atención de los riesgos identificados?, ¿existe evidencia de su aplicación?								
22	Cuenta con Objetivos de Calidad actualizados y alineado a la última versión del SCGC?								
23	¿Los objetivos de Calidad, están disponibles en el Master Web?								
24	¿Cuenta con objetivos de calidad en los niveles pertinentes? Es decir, en cada una de las áreas?								
25	¿Cuándo existen cambios en la operación del SGC se identifican y consideran en la planificación?								

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

	Apoyo	NE		E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
26	¿Se han identificado qué recursos se requieren para la operación de los procesos?									
27	¿Cuenta con un organigrama documentado y actualizado?									
28	¿Cuenta con descripciones de funciones o perfiles de puestos para todo el personal que labora en su unidad administrativa?									
29	¿Cuenta con un método para identificar las necesidades de capacitación?									
30	¿Cuenta con un programa de capacitación para personal administrativo y docente?									
31	¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar el impacto de la capacitación?									
32	¿La infraestructura es la adecuada para la operación de los procesos? Especifique en Observaciones									
33	¿Cuenta con un Programa de Mantenimiento Preventivo?									
34	¿El ambiente de trabajo es adecuado para el desarrollo de los procesos?									
35	¿Tiene actualizado y operando el Programa Interno de Protección Civil?									
36	¿Cuenta con planes de emergencia escolar y se implementan las acciones establecidas?									
37	Cuenta con señalamientos de seguridad, rutas de evacuación en las diferentes áreas de su unidad administrativa?									
38	¿El personal conoce la guía para la información de documentada y la aplica en el desarrollo de sus procesos?									
39	La normatividad y documentación del sistema está controlada con base la guía de información documentada?									
40	¿En su unidad administrativa utiliza el Sistema Master Web como medio para difundir, controlar y distribuir la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad?									
41	¿Cuenta con algún método de identificación y trazabilidad del servicio proporcionado? (sistema de control escolar, matriculación, control escolar)									

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

42	¿Se tienen establecidas actividades de seguimiento o medición de los procesos y se consideran los recursos necesarios para ello?									
43	¿Se han identificado algunas prácticas que permitan gestionar el conocimiento de la organización?									

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

Nº	Operación	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
44	¿Cuenta con planes de trabajo o cronogramas en cada una sus áreas para el desarrollo de sus procesos? y/o para la prestación de los servicios?								
45	¿Cuenta con un programa-presupuesto para la operación de sus actividades?								
46	¿Cuenta con mecanismos suficientes para garantizar la comunicación con el cliente y en su caso las partes interesadas? Alumnos, padres de familia,								
47	Cuenta con mecanismos que aseguren que se establecen las características de los productos o servicios a contratar?								
48	¿Se identifican las características más críticas de los principales servicios que ofrece su unidad administrativa?								
49	¿Se planifican actividades y se controla con base en ello la prestación del servicio? (puede ser a través de los procedimientos documentados)								
50	¿Tiene forma de validar los procesos especiales como es el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje?								
51	¿Cuáles son los criterios que utiliza para validar los procesos especiales								
52	¿Cuenta con mecanismos para proteger los bienes que son propiedad del cliente?								
53	¿Cuándo, los bienes que son propiedad del cliente se deterioran o degradan cuenta con los mecanismos de comunicación con el cliente y el procedimiento para su recuperación o trámite?								
54	¿Conforme a los requisitos determinados para el servicio la unidad administrativa tiene identificados el monitoreo, medición y dispositivos para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio o producto?								
55	¿En caso de contar con programas informáticos como parte del dispositivo de monitoreo y medición, se confirma la capacidad para satisfacer su aplicación, antes de iniciar su utilización?								
56	¿Cuenta con procesos contratados externamente? En caso de que cuente con ellos, cuenta con controles para su contratación, evaluación del desempeño y/o satisfacción de usuarios?								
57	¿Se tiene algún mecanismo para identificar los servicios o productos no conformes?								

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yazmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"

conalep

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Autoevaluación del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad

Nº	Evaluación del desempeño	NE	E	D	C	I	NA	Cal	Observaciones
58	¿En su Unidad Administrativas, aplican las actividades de seguimiento o medición de los procesos?, son insumo para la toma de decisiones								
59	¿Tiene una metodología para determinar la satisfacción del cliente?								
60	¿Tiene métodos para obtener y utilizar dicha información?								
61	¿Conoce y aplica la guía para las auditorías internas de calidad?								
62	¿Cuenta con un programa de auditorías de calidad?								
63	¿Existen evidencias de auditorías realizadas en los dos últimos años?								
64	¿Cuenta con Auditores internos formados?, Indique cuántos								
65	¿Cuenta con Acciones Correctivas de la última Auditoria Externa? ¿Le ha dado seguimiento en el Master Web?								
66	¿Ha solventado las no conformidades que están dentro de su ámbito de competencia?								
67	¿Conoce y aplica la guía para la revisión por la dirección?								
68	¿Existen evidencias de revisiones por la dirección realizadas en los dos últimos años?								
Nº	**Mejora**	**NE**	**E**	**D**	**C**	**I**	**NA**	**Cal**	**Observaciones**
69	¿Cuenta con una metodología para la medición y seguimiento de las características del servicio o producto durante el proceso?								
70	¿Se tiene identificado y controlado el o los productos no conformes?								
71	¿Se cuenta con registros de productos no conformes identificados y sus respectivas acciones correctivas? En los dos últimos años?								
72	¿Tiene establecidos métodos y técnicas para determinar recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la efectividad del sistema de calidad?								
73	¿Cuenta con una forma de evidenciar la mejora continua del sistema de calidad?								
74	¿El personal conoce la guía de las acciones correctivas?								
75	¿Se cuenta con registros de no conformidades identificadas de fuentes diferentes a la de auditorías y sus respectivas acciones correctivas? En los dos últimos años?								

Porcentaje de cumplimiento de la autoevaluación del sistema de calidad.	%

Código del formato: Pr-Sust-Conalep-014-Pd-01-F02 Revisión 00 del 07/02/2018

(Nombre y puesto)	*(Nombre y puesto)*	*(Nombre y puesto)*
Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Yezmín Parra Ramírez Virgilia Aguilar Hernández Cynthia Marcela García De la Torre Francisco Javier Ruiz Mendoza	E. Eliud Acevedo Morales Anabel Gámez Martínez Sergio Guzmán Álvarez	Rocío Carmiña Luna Rodríguez

"NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Master Web o del Portal Institucional serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario"