



TABASCO

Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



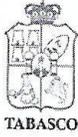
Código: CA-MC-01

No. de Revisión: 1

Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen.

**Referencia a las Normas:
ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015**

Agosto 28, 2023

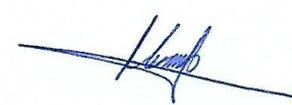


Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

Control de emisión		
Elaboró	Revisó	Autorizó
<p>Nombre y cargo:</p> <p>Mtra. María Eugenia Hernández Calles Coordinadora de ISO 21001:2018</p> <p>Mtra. Eugenia Sebastiana del Rosario Domínguez Estrada Coordinadora de ISO 9001:2015</p>	<p>Nombre y cargo:</p> <p>Mtro. Carlos Ramírez Silván. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Responsable de los Sistemas de Calidad</p>	<p>Nombre y cargo:</p> <p>Dra. María Tila Zapata Pereyra. Directora de la Escuela "Rosario María Gutiérrez Eskildsen" Licenciatura en Educación Preescolar</p>
<p>Firma:</p> 	<p>Firma:</p> 	<p>Firma:</p> 
<p>Fecha: 28 de agosto de 2023</p>	<p>Fecha: 28 de agosto de 2023</p>	<p>Fecha: 28 de agosto de 2023</p>



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

Contenido	Página:
0. Introducción.	7
01. Generalidades.	8
02. Pertinencia.	8
03. Relación con otras normas.	8
04. Principios de la calidad para un SGOE.	8
05. Enfoque a procesos:	9
05.1 Generalidades.	9
05.2. Ciclo Deming.	9
05.3. Pensamiento basado en Riesgos (PBR).	9
06. Filosofía escolar.	10
07. Requisitos adicionales y orientación.	11
1. Objeto y campo de aplicación.	12
1.1. Objeto.	12
1.2. Campo de aplicación.	12
2. Referencias Normativas.	12
3. Términos y Definiciones.	12
4. Contexto de la Organización.	15
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.	15
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	15
4.3. Determinación del Alcance del SGC.	15
4.4. Sistema de Gestión para Organizaciones educativas (SGOE).	15
4.4.1. Requisitos del SGC.	15
4.4.2. Requisitos de la documentación.	16
5. Liderazgo.	17
5.1. Liderazgo y compromiso.	17
5.1.1. Generalidades.	17
5.1.2. Enfoque al estudiante y otros beneficiarios.	18
5.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.	18
5.2. Política.	19
5.2.1. Desarrollo de la política.	19
5.2.2. Comunicación de la política.	19
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	19
6. Planificación.	20
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	20
6.1.1. Previsión.	20
6.1.2. Riesgos.	20
6.2. Objetivos de la Calidad de la Escuela y Planificación para lograrlos.	20
6.2.1. Establecimientos de objetivos.	20
6.2.2. Planificación de los objetivos.	21
6.3. Planificación de los cambios.	21
7. Apoyo.	22



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

7.1. Recursos.	22
7.1.1. Generalidades.	22
7.1.1.1. Recursos.	22
7.1.1.2. Seguimiento.	22
7.1.2. Persona.	22
7.1.2.1. Recursos humanos.	22
7.1.2.2. Recursos necesarios.	23
7.1.3. Infraestructura.	23
7.1.3.1. La Infraestructura.	23
7.1.3.2. Instalaciones seguras.	23
7.1.3.3. Instalaciones adecuadas.	24
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos educativos.	24
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.	24
7.1.5.1. Generalidades.	24
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.	24
7.1.6. Conocimiento de la organización.	25
7.1.6.1. Generalidades.	25
7.1.6.2. Recursos de aprendizaje.	25
7.2. Competencia.	25
7.2.1. Generalidades.	25
7.2.2. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.	25
7.3. Toma de conciencia.	26
7.4. Comunicación.	26
7.4.1. Generalidades.	26
7.4.2. Propósitos de la comunicación.	26
7.4.3. Acuerdos de comunicación.	26
7.4.3.1. Acuerdos.	26
7.4.3.2. Intervalos planificados, la escuela.	26
7.5. Información documentada.	27
7.5.1. Generalidades.	27
7.5.2. Creación y actualización.	27
7.5.3. Control de la información documentada.	27
7.5.3.1. Disponibilidad de la información.	27
7.5.3.2. Acceso a la información.	27
8. Operación.	28
8.1. Planificación y control operacional.	28
8.1.1. Generalidades.	28
8.1.2. Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.	28
8.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.	29
8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos.	29
8.2.1. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.	29
8.2.2. Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.	30



TABASCO

Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8.2.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos.	31
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.	31
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	31
8.4.1. Generalidades.	31
8.4.2. Tipo y alcance del control.	31
8.4.3. Información para los proveedores externos.	31
8.5. Producción y provisión del servicio educativo.	32
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio educativo.	32
8.5.1.1. Generalidades.	32
8.5.1.2. Admisión de estudiantes.	32
8.5.1.2.1. Información de preadmisión.	32
8.5.1.2.2. Condiciones de admisión.	33
8.5.1.3. Provisión de productos y servicios educativos.	33
8.5.1.4. Evaluación sumativa.	33
8.5.1.5. Reconocimiento del aprendizaje evaluado.	33
8.5.1.6. Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación.	34
8.5.1.6.1. Requisitos de necesidades especiales.	34
8.5.1.6.2. Método educativo.	34
8.5.1.6.3. Evaluación del aprendizaje.	34
8.5.1.6.4. Asistencia al aprendizaje.	35
8.5.2. Identificación y trazabilidad.	35
8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas.	35
8.5.4. Preservación.	35
8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.	36
8.5.6. Control de los cambios en los productos y servicios educativos.	36
8.6. Liberación de los productos y servicios educativos.	36
8.7. Control de las salidas educativas no conformes.	37
8.7.1. Salidas No conformes (SNC).	37
8.7.2. Tratamiento de las SNC.	37
8.7.3. Conservación de las SNC.	37
9. Evaluación del desempeño.	38
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	38
9.1.1. Generalidades.	38
9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.	38
9.1.2.1. Seguimiento de la satisfacción.	38
9.1.2.2. Tratamiento de las quejas y apelaciones.	39
9.1.3. Otras necesidades de seguimiento y medición.	39
9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.	40
9.1.4.1. Seguimiento del SGC.	40
9.1.4.2. Procesos del SGC.	40
9.1.5. Análisis y evaluación.	40
9.2. Auditoría interna.	41
9.2.1. Programa de Auditorías.	41



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

9.2.2. Plan de Auditoría.	41
9.3. Revisión de la dirección	41
9.3.1. Generalidades.	41
9.3.2. Entradas de revisión por la dirección.	42
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.	42
10. Mejora.	43
10.1 No conformidad y acciones correctivas.	43
10.1.1. NC.	43
10.1.2. Conservación de la Información.	43
10.2. Mejora continua.	43
10.3. Oportunidades de mejora.	44



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

0. Introducción.

La Doctora **Rosario María Gutiérrez Eskildsen** fue una lexicógrafa, lingüista, educadora y poeta mexicana que es recordada por sus estudios sobre las peculiaridades regionales del habla en su estado natal, así como por su labor pionera como maestra y pedagoga en el Estado y en México en general. En ocasiones ha sido descrita como la primera mujer "**profesionista**" de Tabasco.

Nació en Villahermosa; sus padres eran Antonio Gutiérrez Carriles, un español, y Juana Eskildsen Cáceres de Gutiérrez, natural de Campeche, de ascendencia danesa. Quedó huérfana a muy temprana edad.

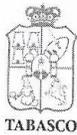
En 1918, a la edad de 19 años, se trasladó a la Ciudad de México para continuar sus estudios, donde durante el día trabajaba como maestra de escuela primaria y durante la noche asistía a clases en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la que obtuvo una maestría en literatura española y más tarde un doctorado en lingüística española.

Escribió más de una docena de libros y muchos más artículos sobre temas relativos a la gramática y la lingüística en general, y a la dialectología, la pedagogía de la lengua, la fonética y la prosodia, en particular; los estudios Substrato y superestrato del español en Tabasco, Fonética y prosodia tabasqueña, Cómo hablamos en Tabasco y otros trabajos, se consideran, como en el caso de las contribuciones de Marcos E. Becerra y Francisco J. Santamaría, trabajos pioneros sobre el tema de la dialectología tabasqueña.

Nunca se casó, explicando, cuando le preguntaban, que su deseo era dedicar su vida exclusivamente a su trabajo de investigación y educativo. Sin embargo, se convirtió inesperadamente en madre (adoptiva) de un joven huérfano de 17 años de edad, Sergio Gómez Cabello, de cuya situación desgraciada se enteró en 1953 durante una visita a la escuela primaria donde enseñaba.

Gutiérrez Eskildsen murió en la Ciudad de México en 1979 y fue enterrada junto a su hermano, Guillermo.¹

¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Rosario_Mar%C3%ADa_Guti%C3%A9rrez_Eskildsen.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

01. Generalidades.

Este manual es una guía para el personal que labora en la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen a fin de dar respuesta a las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios.

02. Pertinencia.

Los beneficios potenciales para la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen al implementar el Sistema de Gestión para su Organización Educativa (SGOE) basados en este manual son:

- a. Mejor alineación de objetivos y actividades con la política (incluida la Misión y la Visión);
- b. Mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos;
- c. Aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades educativas especiales, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua;
- d. Procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia;
- e. Mayor credibilidad de la organización;
- f. Un medio que permite a la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces;
- g. Una cultura para la mejora organizativa;
- h. Armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional;
- i. Mayor participación de las partes interesadas;
- j. Estimulación de la excelencia y la innovación.

03 Relación con otras normas.

Este manual está alineado con la Norma ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015.

Se centra en los Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, así como en el impacto de estos en los estudiantes y otras partes interesadas pertinentes.

Este documento puede implementarse junto con normas regionales, nacionales, abiertas, propias y otras normas o documentos relacionados.

04 Principios para un SGC.

- a. *Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios;*
- b. *Liderazgo visionario;*
- c. *Compromiso de las personas;*
- d. *Enfoque de procesos;*
- e. *Mejora;*
- f. *Toma de decisiones basada en la evidencia;*
- g. *Gestión de las relaciones;*
- h. *Responsabilidad social;*
- i. *Accesibilidad y equidad;*

 TABASCO	Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2		Código: CA-MC-01
			No. de Revisión: 1

- j. Conducta ética en educación;
- k. Seguridad y protección de datos.

05 Enfoque a Procesos:

0.5.1 Generalidades.

Este manual promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del SGOE para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.

El enfoque a proceso implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen.

La aplicación del enfoque a procesos en un SGOE permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- La mejora del proceso con base en la evaluación de los datos y la información.

0.5.2. Ciclo Deming.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGOE como un todo.

Planificar. Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultado de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y las políticas de la Escuela RMGE, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer. Implementar lo planificado;

Verificar. Realizar el seguimiento y (cuando se aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar. Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

0.5.3. Pensamiento Basado en Riesgos (PBR).

El PBR es esencial para lograr un SGOE eficaz. Para ser conforme con los requisitos de este manual, una Escuela necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

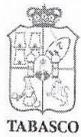
Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del SGC, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una satisfacción favorable para lograr un resultado previsto como, por ejemplo:

Un conjunto de circunstancias que permita a la escuela:

- Atraer estudiantes y otros beneficiarios,
- Desarrollar nuevos productos y servicios o
- Mejorar la productividad.

Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados.

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p> <hr/> <p>No. de Revisión: 1</p>
--	---	---	---

El riesgo es el factor de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos.

0.6. Filosofía de la Escuela RMGE:

Misión:

Somos una Institución formadora de docentes para la educación preescolar en el Estado de Tabasco que responde a las demandas de la niñez actual, a través de una preparación con altos niveles de competencia que permita a los egresados la atención de programas de estudio, comprometidos con su actualización permanente acorde con las innovaciones educativas y tecnológicas, así como con el reconocimiento de la diversidad cultural de la población infantil y preservación del medio ambiente.

Versión 2022

Visión:

Ser una Institución de Educación Superior líder en la formación de docentes en educación preescolar que responda a las demandas del contexto regional, nacional e internacional, sustentada en la mejora continua del personal docente y administrativo, así como en la evaluación y certificación de sus procesos académicos y de gestión, reconocida por la sociedad y plenamente comprometida con el respeto a la diversidad cultural y al medio ambiente

Versión 2022

Estrategia:

Mantener una educación superior en mejora continua como agentes comprometidos con la sociedad en general y en particular con nuestra comunidad normalista.

Versión 2023

Objetivo General:

Mejorar los procesos, programas académicos y de gestión educativa mediante el desarrollo de la investigación, vinculación y capacitación del personal que labora en las áreas sustantivas; a fin de lograr la equidad y excelencia académica en la formación de docentes que contribuyan a consolidar la Nueva Escuela Mexicana.

Versión 2023



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

Valores.

1. Cooperación.
2. Entorno Cultural y Ecológico.
3. Equidad de Género.
4. Igualdad y No Discriminación.
5. Interés Público.
6. Liderazgo.
7. Respeto.
8. Respeto a los Derechos Humanos.²

Versión 2023

0.7. Requisitos adicionales y orientación:

- 0.7.1 Requisitos adicionales para educación de la primera infancia.
- 0.7.2. Principios del SGOE.
- 0.7.3. Clasificación de las partes interesadas.
- 0.7.4. Directrices para la comunicación con las partes interesadas.
- 0.7.5. Orientación sobre procesos, medidas y herramientas en escuelas.
- 0.7.6. Mapeo de normas regionales.
- 0.7.7. Consideraciones de salud y seguridad para las escuelas.

² Periódico oficial, 9 de noviembre del 2019, (Tabasco).



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

1. Objeto y campo de aplicación:

1.1. Objeto:

Este manual especifica los requisitos del SGC de la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen para:

a) Aumentar la capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje o investigación;

b) Aspirar a aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal, a través de la aplicación eficaz de su Sistema de Calidad, incluido los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

1.2. Campo de aplicación.

La aplicabilidad de los requisitos es de forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible. Por lo que para los criterios:

7.1.2. Persona. Se excluye parcialmente toda vez que la SEP es quien realiza el proceso de reclutamiento y selección del personal y lo asigna a la escuela, quien sólo integra el expediente.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. No es aplicable, debido a que en la verificación del servicio educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos. No es aplicable, debido a que los programas de estudios son diseñados por la Secretaría de Educación Pública.

2. Referencias normativas:

- ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas – Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos.
- ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.

3. Términos y definiciones:

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1. Organización. Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

3.2. Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

3.3. Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.4. Sistema de gestión. Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

3.5. Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

3.6. Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.7. Política. Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

3.8. Objetivo. Resultado a lograr.

3.9. Riesgo. Efecto de la incertidumbre.

3.10. Competencia. Capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

3.11. Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

3.12. Proceso. Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.

3.13. Desempeño. Resultado medible.

3.14. Contratar externamente. Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

3.15. Seguimiento. Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

3.16. Medición. Proceso para determinar un valor.

3.17. 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.

3.18. Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

3.19. No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

3.20. Acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.

3.21. Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

3.22. Organización educativa. Organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos.

3.23. Servicio educativo proceso. Que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

3.24. Producto educativo. Recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.

3.25. Estudiante. Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.

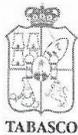
3.26 Beneficiario. Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

3.27. Educador. Persona que desempeña actividades de enseñanza.

3.28. Currículo. Información documentada sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los estudiantes en una forma sistemática e intencional.

3.29. Responsabilidad social. Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
 - Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y;
 - Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones;
- 3.30. Visión.** Aspiraciones de una organización en relación con su condición futura deseada y debidamente alineada con su misión.
- 3.31. Misión.** Razón de ser, mandato y alcance de una organización traducida al contexto en el que opera.
- 3.32. Estrategia.** Plan para cumplir la misión y para lograr la visión de la organización.
- 3.33. Curso.** Conjunto diferenciado de actividades de enseñanza y aprendizaje, diseñadas para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos.
- 3.34. Programa.** Conjunto consistente de cursos diseñados para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocimiento.
- 3.35. Persona.** Individuo o ser humano, es decir, una persona física, que actúa como una entidad indivisible diferenciada o se considera como tal.
- 3.3.6. Personal.** Personas que trabajan para y dentro de una organización.
- 3.37. Usabilidad.** Medida en que un producto, servicio, ambiente o facilidad puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.
- 3.38. Accesibilidad.** Usabilidad de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades.
- 3.39. Enseñar.** Trabajar con los estudiantes para ayudarlos y apoyarlos con el aprendizaje.
- 3.40. Formación.** Continúa provisión o uso de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida de las personas con el fin de fomentar su desarrollo continuo.
- 3.41. Habilidad.** Conjunto de conocimientos que permiten a una persona dominar una actividad y tener éxito en la realización de una tarea.
- 3.42. Conocimiento.** Hechos, información, principios o comprensión adquirida a través de la experiencia, investigación o educación.
- 3.43. Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 3.44. Validación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

4. Contexto de la organización:

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC mediante el **Anexo 1 Análisis del contexto (CA-MC-A01)**.

La Alta Dirección realizará el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas de manera anual.

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

La ERMGE debido a sus efectos potenciales en la capacidad de proporcionar regular y sostenidamente productos y servicios educativos se determinan las partes interesadas mediante el **Anexo 2. Partes Interesadas (CA-MC-A02)**.

La Alta Dirección realizará el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos de manera anual.

4.3. Determinación del alcance del SGC.

La ERMGE determina los límites y la aplicabilidad de SGC de su alcance mediante el **Anexo 3. Alcance del SGC (CA-MC-A03)**.

4.4. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE).

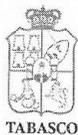
4.4.1. Requisitos del SGC. La ERMGE establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015.

a) Determina las entradas requeridas y salidas esperadas en el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.

b) Determina la secuencia e interacción en el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.

c) Determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos mediante el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.

d) Determina los recursos necesarios y su disponibilidad mediante el **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)** y el **Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (AD-PR-COP-02)**.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

e) Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante el cumplimiento de los indicadores establecidos en el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.

f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante el **Anexo 6. Evaluación de Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06)**.

g) Evalúa los procesos e implementa los cambios necesarios para asegurar que los procesos logren los resultados previstos conforme a los **Anexos 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04) y 7 Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**;

h) La mejora continua de estos procesos se realiza a través del Procedimiento de **Revisión por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

4.4.2. Requisitos de la documentación. La Escuela RMGE hace lo necesario para mantener los requisitos de la documentación:

a). Mantiene la información que apoya la operación de sus procesos mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.

b). Conserva la información de los procesos según lo planificado mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

5. Liderazgo.

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.1.1 Generalidades.

La Escuela Rosalva María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC, con las siguientes acciones:

- a). Asume la responsabilidad de rendir cuentas de la eficacia del SGC mediante el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.
- b). Establece en el **Anexo 8. Política de Calidad (CA-MC-A08)** y los objetivos de calidad conforme al **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y **Anexo 7. Plan de la Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)** los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica.
- c). Asegurando los requisitos del SGC mediante el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.
- d). Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos mediante el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**.
- e). Asegura la disponibilidad de recursos mediante el **Procedimiento para Elaborar el Programa de Fortalecimiento de Escuela Normal (GR-PR- ProFEN-01)**.
- f). Comunicando en las **Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- g). Asegurando el logro de los resultados previstos en el SGC mediante el seguimiento de los indicadores declarados **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)**.
- h). Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a todo el personal mediante la **Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**, para que contribuyan a la eficacia del SGC;
- i). Promoviendo la mejora continua mediante la **Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.
- j). Apoyando otros roles pertinentes de la dirección mediante su **Manual de Organización (AD-MO-01)**.
- k). Apoyando mediante la difusión en el portal de la escuela la Visión, Misión y Valores Educativos (**ver 0.6. Filosofía de la Escuela RMGE**).



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

l). Estableciendo, desarrollando y manteniendo el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y **Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.

m) Garantizando que los requisitos del estudiante se identifiquen mediante los **Anexos 5. Plan de la Calidad de los Procesos CA-MC-A05** y **Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.

n) Considera los Principios de Responsabilidad Social, (ver criterio 02. Pertinencia inciso b).

5.1.2 Enfoque al Estudiante y otros beneficiarios.

La Escuela RMGE se asegura de que los requisitos legales y reglamentarios (necesidades y expectativas) del Estudiante y otros beneficiarios mediante los **Planes y Programas de Estudio** y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC, atención de **Quejas y Sugerencias (CA-PR-QS-05)** y **Auditorias (CA-PR-AI-06)**.

Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06)**, que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y se mide el aumentar la satisfacción del Estudiante y otros beneficiarios mediante la operación de los procedimientos del SGC, **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QS-05)** y **Procedimiento de Auditorias (CA-PR-AI-06)**.

5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

Un estudiante con **necesidades especiales** es alguien que podría tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de la práctica de instrucción y evaluación habitual, por ejemplo:

**Excepciones conductuales,
 Comunicacionales,
 Intelectuales,
 Físicas,
 Superdotados u,
 Otras necesidades del estudiante para la educación especial;**

Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.

Se asegura que:

- Los recursos y la formación apoyen la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- Se promueve un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

5.2 Política.

5.2.1 Desarrollo de la política.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) establece, revisa y mantiene su política mediante el **Anexo 8 Política de Calidad (CA-MC-A08)**.

5.2.2 Comunicación de la política.

La política al estar disponible en el **Anexo 8. Política de Calidad (CA-MC-A08)** se difunde para su entendimiento y aplicación de todas las partes interesadas mediante la página de la escuela.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) se asegura que las responsabilidades y autoridades se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la escuela mediante el **Manual de Organización (AD-MO-01)**.

Se asigna la responsabilidad y la autoridad para:

- a) Asegurar que el Sistema de Calidad es conforme con los requisitos mediante el **Anexo 4. Mapa de Procesos (CA-MC-A04)**;
- b) Asegura que la política contenida en el **Anexo 8 Política de Calidad (CA-MC-A08)** es comprendida e implementada;
- c) Asegurarse de que los procesos del Sistema de Calidad entreguen sus productos previstos mediante el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos CA-MC-A05 y Anexo 7. Plan de la Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.
- d) Informar sobre el desempeño del Sistema de Calidad y sobre las oportunidades de mejora mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**;
- e) Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y a otros beneficiarios en toda la organización mediante la difusión del Sistema de Calidad en la página de la escuela;
- f) Asegurar que la integridad del Sistema de Calidad se mantiene informando los cambios mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**;
- g) Gestionar la comunicación en la escuela mediante:
 - La página web.**
 - Correos electrónicos.**
 - Oficios.**
 - Listas.**
 - Etc.**
- h) Asegurar de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación mediante **los planes y programas vigentes**;
- i) Controla la información documentada mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**;
- j) Gestionan los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales mediante los **planes y programas vigentes**.

 TABASCO	Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2		Código: CA-MC-01
			No. de Revisión: 1

6. Planificación.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1. Previsión. Al planear el Sistema de Calidad se consideró al contexto de la organización 4.1. Los requisitos de las partes interesadas 4.2, al SGC 4.4 y para poder determinar de mejor manera los riesgos y oportunidades con el fin de:

- a) Asegurar que el Sistema de Calidad logre los resultados previstos en el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos CA-MC-A05 y Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07).**
- b) Aumente los efectos deseados;
- c) Prevenga, mitigue o reduzca los efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora continua.

6.1.2. Riesgos. La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades mediante el **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06);**
- b) La manera de:
 - Integrar e implementar las acciones en los procesos Sistema de Calidad se hacen conforme al **capítulo 8. Operación** y mediante **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06);**
 - La evaluación de la eficacia de estas acciones se hace mediante el **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06);**

6.2. Objetivos de la calidad de la escuela y planificación para lograrlos.

6.2.1 Establecimiento de objetivos. La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) establece los objetivos en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de calidad.

Los objetivos son:

Coherentes con la política conforme al **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos CA-MC-A05 y Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07).**

- a) Cuentan con su indicador y su unidad de medida;
- b) Cuenta con los requisitos aplicables al servicio educativo;
- c) Son pertinentes al servicio educativo, buscan el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;
- d) Cuentan con frecuencia de medición para su seguimiento;
- e) Se comunican a través de la página web de la escuela;
- f) Se actualizan, según corresponda.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) mantiene y conserva información sobre los objetivos y sus logros en el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos CA-MC-A05** y en el **Anexo 7. Plan de calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.

6.2.2. Planificación de los objetivos. Al planificar el logro de los objetivos, se han determinado y descrito en el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y en el **Anexo 7. Plan de la Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)** por lo que establecen:

- a). Las acciones que se van hacer;
- b). El responsable que determinará qué recursos se requerirá;
- c). El responsable;
- d). La frecuencia de medición;
- e). Se evalúan los resultados en el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

6.3. Planificación de los cambios.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen (ERMGE) hace sus cambios de forma planificada de acuerdo al punto 4.4 SGC. Y conforme al **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

La Escuela considera:

- a). En el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** los propósitos de los cambios y en su caso, sus posibles consecuencias;
- b). La integridad del Sistema de Calidad de la Escuela;
- c). La disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso;
- d). Asignan o reasignan las responsabilidades y autoridades mediante los nombramientos;
- e). Disponen de los proveedores externos para atender los cambios.

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

7. Apoyo.

7.1 Recursos

7.1.1. Generalidades.

7.1.1.1. Recursos. La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, de tal forma que la mejora sea sostenible con el **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)**

- a). Asigna recursos para la realización de las actividades, promueven el aprendizaje y la satisfacción del estudiante;
- b). Asigna recursos para realizar las actividades para mejorar las competencias del personal que facilita el aprendizaje, los maestros;
- c). Asigna recursos para las actividades de otros beneficiarios como los administrativos, que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.

7.1.1.2. Seguimiento. La Escuela determina y hace el seguimiento de los recursos que proporciona con:

- a). El **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)**.
- b). El **Procedimiento de Compras de Bienes o Servicios (AD-PR-COP-02)**.

La escuela hace adecuaciones para los estudiantes con necesidades especiales como las de accesibilidad.

7.1.2. Persona. Se excluye parcialmente toda vez que la Secretaría de Educación del Estado de Tabasco es quien realiza el proceso de reclutamiento y selección del personal y lo asigna a la escuela, y ésta sólo integra el expediente.

7.1.2. Personas.

7.1.2.1. Recursos humanos. Los recursos humanos se incluyen, según corresponda:

- a). La Secretaría de Educación del Estado de Tabasco proporciona el personal necesario mediante el **Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación, Cultura y Recreación;**
- b). La Escuela determina la necesidad de utilizar voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo;
- c). La Escuela determina que proveedores externos trabajan o contribuyen con ella mediante el **Procedimiento de Compras de Bienes o Servicios (AD-PR-COP-02)**.

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

7.1.2.2. Recursos necesarios. La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen recibe de:

a). **La Secretaría de Educación del Estado de Tabasco** los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz del Sistema de Calidad y para la operación y control de sus procesos mediante el **Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación, Cultura y Recreación;**

b). **La Secretaría de Educación del Estado de Tabasco** determina, implementa y publica los criterios de reclutamiento o selección disponibles para las partes interesadas mediante el **Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación, Cultura y Recreación;**

c). **La Secretaría de Educación del Estado de Tabasco** mantiene información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación, mediante el **Reglamento Interior de Trabajo del Personal Académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación, Cultura y Recreación;**

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen mediante el **Procedimiento de Integración de Expediente del Personal (AD-PR-IEP-03)** conserva la información del personal de la escuela.

7.1.3. Infraestructura.

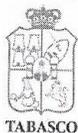
7.1.3.1 La infraestructura incluye, instalaciones que cumplen con los requisitos del estudiante como son:

- a) Edificios y terrenos;
 - b) Equipos incluyendo hardware y software;
 - c) Servicios (**Trasporte, tecnología de la información y comunicación**).
- y se le da mantenimiento a través del **Procedimiento de Mantenimiento (AD-PR-MA-04)**.

7.1.3.2 Instalaciones Seguras. La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen.

- a). Determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras:
 - 1) Que son adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes;
 - 2) Que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes;
 Mediante el **Procedimiento de Mantenimiento (AD-PR-MA-04)**.

- b). Asegurar que las dimensiones de las instalaciones son adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan mediante el **Procedimiento de Mantenimiento (AD-PR-MA-04)**.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

7.1.3.3 Instalaciones adecuadas. Existen instalaciones para:

- a). Enseñanza;
- b). Autoaprendizaje;
- c). Desarrollar conocimiento;
- d). Descanso y recreación.
- e). Alimentación.

y se mantienen en operación mediante el **Procedimiento de Mantenimiento (AD-PR-MA-04)**.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen determina, proporciona y mantiene un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:

- a). Los factores psicosociales como por ejemplo (posibilidades de desarrollo, compromiso, recompensas, claridad de rol, liderazgo, apoyo, satisfacción con el trabajo, conciliación familiar y laboral, valores, estrés, agotamiento, acoso, etc.);
- b). los Factores físicos por ejemplo (temperatura, el calor, la humedad y la luz, la ventilación, higiene y ruido, así como la ergonomía de los equipos y muebles).

Lo anterior se realiza aplicando el **Anexo 9. Encuesta de Ambiente de Trabajo (CA-MC-A09)**.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

La Escuela determina mediante el **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)** y **El Procedimiento de Compras de Bienes o Servicios (AD-PR-COP-02)** los recursos necesarios cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

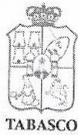
La Escuela se asegura de que los recursos proporcionados:

- a). Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo;
- b). Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** conserva la información apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen determina que la aplicación de estos requisitos es **NULO** debido a que en la verificación del servicio educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

7.1.6. Conocimientos de la organización.

7.1.6.1. Generalidades.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante el **Procedimiento Revisión por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

7.1.6.2. Recursos de aprendizaje.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen proporciona los recursos de aprendizaje, según corresponda, y están disponibles en la biblioteca.

Los recursos de aprendizaje:

- a). Atienden las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;
- b). Son revisados constantemente para que estén actualizados;
- c). Están catalogados y referenciados.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen respeta los requisitos de propiedad intelectual y fomenta la reutilización de recursos.

7.2 Competencia.

7.2.1 Generalidades.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen:

- a). Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa mediante el **Procedimiento de Integración de Expediente del Personal (AD-PR-IEP-03)**;
- b). Se asegura de que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, mediante el **Procedimiento de Capacitación (AD-PR-CP-05)**.
- c). Establece e implementa métodos para evaluar el desempeño del personal mediante el **Procedimiento de Capacitación (AD-PR-CP-05)**.
- d). Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas mediante el **Procedimiento de Capacitación (AD-PR-CP-05)**;
- e). Toma medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal mediante el **Procedimiento de Capacitación (AD-PR-CP-05)**;
- f). Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia mediante el **Procedimiento de Integración de Expediente del Personal (AD-PR-IEP-03)**;

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen proporciona recursos para apoyar a los educadores:

- a). Se asegura que todos los educadores y el personal que tiene contacto con estudiantes con necesidades especiales, tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir:
 - 1). Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos;

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

- 2). Instrucción y evaluación diferenciadas;
 - 3). Apoyo educativo;
- b). Proporciona acceso al **Área de Psicopedagogía**.

7.3 Toma de conciencia

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen mediante el **Manual de Organización (AD-MO-01)** y el **Procedimiento de Capacitación (AD-PR-CP-05)** se asegura que el personal toma conciencia de:

- a). La política y estrategia de la escuela, y los objetivos del Sistema de Calidad;
- b). Cómo su trabajo contribuye a la eficacia del Sistema de Calidad;
- c). Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad.

7.4. Comunicación.

7.4.1. Generalidades.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen se asegura de que la comunicación se lleve a cabo a través de diferentes medios, tales como:

- El portal de la web,
- Reuniones,
- Mantas,
- Pancartas,
- Posters,
- Trípticos y
- Medios electrónicos, etc.

7.4.2 Propósitos de la comunicación.

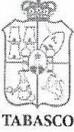
La comunicación tiene como propósito conocer la opinión de la comunidad, dar a conocer los resultados de aprendizaje, cualificaciones, así como resultados científicos, productos y servicios de aprendizaje, etc.

7.4.3 Acuerdos de comunicación.

7.4.3.1 Acuerdos. La Escuela en caso de problemas no resueltos realiza minutas de seguimiento de acuerdos de conformidad al **Procedimiento Revisión por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

7.4.3.2 Intervalos planificados, la escuela:

Mediante **los Procedimientos del SGC**, se transmite al usuario la información que necesita y conserva la información comunicada.

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

El Sistema de Calidad de la Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen cumple con la información documentada requerida por las normas ISO 21001:2018 mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** y el **Instructivo para Elaborar Información (CA-IT-EI-01)**.

7.5.2 Creación y actualización.

Cuando el Sistema de Calidad crea o actualiza información requerida por las normas ISO 21001:2018 lo hace mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** y el **Instructivo para Elaborar Información (CA-IT-EI-01)**.

Nota. Todo formato que utiliza la hoja membretada **NO DEBE DE IR CODIFICADA**, porque pertenece a la SEP y la cambia cada año de acuerdo a sus políticas de imagen.

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 Disponibilidad de la Información. La disponibilidad de información documentada requerida por el Sistema de Calidad ISO 21001:2018 se realiza mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.

Cuan un documento tiene que ir con la hoja membretada no lleva código y aparecerá con N/A.

7.5.3.2 Acceso a la información. El control del acceso a la información documentada se hace mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.

La información documentada de origen externo, que la escuela determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentra relacionada en el **Anexo 10 Lista de Documentos de Origen Externo (CA-MC-A010)**.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8. Operación.

8.1. Planificación y control operacional.

8.1.1. Generalidades.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen planifica, implementa y controla los procesos (4.4) para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante el **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)** y los **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y el **Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.

- a). Determina los requisitos para el servicio educativo.
- b). Establece los criterios de los procesos.
- c). Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos mediante el **Procedimiento para Elaborar el Proyecto Integral (AD-PR-EPI-01)** y el **Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (AD-PR-COP-02)**.
- d). La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios mediante el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y el **Anexo 7. Plan de calidad de los Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.
- e). La determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1). Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2). Demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.Mediante la realización del Servicio Educativo y con el cumplimiento de los requisitos con la operación del **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**.

Las salidas son adecuadas mediante la operación del **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)** y el **Anexo 7. Plan Estratégico Servicio Educativo (CA-MC-A07)**.

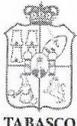
La Escuela controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda mediante el **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06)**;

La escuela debe asegurarse de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4). mediante el **Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (AD-PR-COP-02)**.

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.

La Escuela planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, que incluye:

- a). Resultados de aprendizaje;
- b). El método de enseñanza y entornos de aprendizaje son apropiados y accesibles;
- c). Define los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- d). Realiza una evaluación del aprendizaje;
- e). Define y conduce a métodos de mejora;

 TABASCO	Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2		Código: CA-MC-01
			No. de Revisión: 1

f). Proporciona servicios de soporte.

Y proporciona educación para la primera infancia, aplicando los requisitos adicionales como lo establece el **Anexo A**.

- Derecho de los niños.
- Instalaciones adecuadas.
- Competencias del docente.
- Comunicación con las partes interesadas.
- Planes de aprendizaje.
- Recepción y entrega del niño.
- Cuidado de la higiene.
- Cuidado en caso de enfermedad o accidente.
- Materiales, equipos y espacios pedagógico-lúdicos.
- Gestión del comportamiento y prevención de la negligencia y del abuso infantil.

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

La Escuela mediante los **planes y programas de estudios y el Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**:

a). Muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:

- 1). Instrucción adaptativa;
- 2). Contenido acelerado o enriquecido;
- 3). Permitir la movilidad de estudiantes a una institución educativa similar con un plan de estudios similar o equivalente;
- 4). Medidas individualmente adaptadas;
- 5). Ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad;
- 6). Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;

b). Facilita un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;

c). Proporciona enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;

d). Garantiza la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos.

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.

La escuela determina los requisitos para el servicio educativo que se ofrecen a los estudiantes y otros beneficiarios mediante **los Planes y programas de estudios**, la Escuela se asegura de que los requisitos del servicio educativo están definidos, e incluyen:

a). Aquellos considerados necesarios por la escuela debido a su política y plan estratégico;



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

- b). Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;
- c). Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales.
- d). Los resultantes del mercado laboral;
- e). Los resultantes de la investigación;
- f). Requisitos de salud y seguridad aplicables.

La Escuela cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece mediante:

El procedimiento de Inscripción (AC-PR-IN-01).

Procedimiento de Reinscripción (AC-PR-RE-02).

El Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03).

Acreditación.

Regularización.

Certificación.

Procedimiento de titulación AC-PR-TI-04.

Procedimiento de Entrega del Título Profesional (AC-PR-ETP-05).

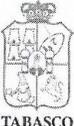
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La Escuela al entregar el servicio educativo, notifica a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprueba su entendimiento de:

- a) Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;
- b) Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;
- c) Los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;
- d). Los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGC;
- e). Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;
- f). Cualquier aportación económica sobre la inscripción, reinscripción, exámenes y la compra de materiales de aprendizaje;
- g). Cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional

La Escuela implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a la información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen:

- **El curso de inducción para estudiantes de nuevo ingreso,**
- **La asesoría para los estudiantes.**
- **La inscripción y reinscripción.**
- **El procedimiento de acreditación del curso.**

 <p>TABASCO</p>	<p>Nombre del documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela RMGE. ISO 21001 y 9001 4.3, 4.4.2</p>		<p>Código: CA-MC-01</p>
			<p>No. de Revisión: 1</p>

- **El procedimiento de titulación.**
- **La retroalimentación del estudiante mediante el procedimiento para la evaluación docente y la atención de quejas y sugerencias.**

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, la Escuela se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los **Planes de Estudio vigentes**.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.

La Escuela Rosario María Gutiérrez Eskildsen Licenciatura en Educación Preescolar del Estado ha determinado que este requisito de la Norma ISO 21001 y 9001 **NO ES APLICABLE**, debido a que los Programas de Estudios los proporciona la Secretaría de Educación Pública.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La Escuela se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través del **Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (AD-PR-COP-02)**.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

La escuela adquiere consumibles como.

- Materiales de papelería,
- Útiles de escritorio,
- Mobiliario de oficina y equipo de laboratorio,

Es decir, no tienen un impacto sustancial en la realización del Servicio Educativo, los controles a los proveedores se realizan a través de una selección de proveedores de bienes y/o servicios.

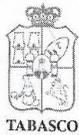
Se mantiene los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la reevaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Todas las compras se realizan de acuerdo al Manual para la aplicación de los ingresos por prestación de servicios de las Escuelas Normales, IESMA y UPN del Estado de Tabasco y el **Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (AD-PR-COP-02)**.

Las necesidades de adquisiciones de la Escuela, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta manifiesta:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la escuela.
- b) Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

La Escuela se asegura de definir los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la **orden de compra**.

La Escuela, a través del solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la **orden de compra**.

Cuando la Escuela quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la **orden de compra** se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

8.5. Producción y provisión del servicio educativo.

8.5.1. Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.

8.5.1.1. Generalidades.

La Escuela planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

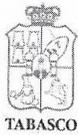
- a). La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los **Planes y Programas de Estudio**.
- b). El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de los **Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01)**, **Reinscripción (AC-PR-RE-02)** y el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**.
- c). La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, con el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, así mismo con la operación del **Procedimiento de Titulación (AC-PR-TI-04)**.
- d). El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son aulas, laboratorios, bibliotecas, etc.
- e). La designación de personal competente.
- f). Implementación de acciones para prevenir errores humanos.
- g). Implementa actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.1.2. Admisión de estudiantes.

8.5.1.2.1. Información de preadmisión.

La Escuela recibe de la SEP la lista de Estudiantes aceptados y se asegura de proporcionarle a los estudiantes mediante el **Procedimiento de Inscripción (AC-PR-IN-01)** toda la:

- a) Información con los requisitos de la Escuela y requisitos profesionales, así como el compromiso de la Escuela con la responsabilidad social;
- b). Información adecuada y clara sobre:
 - 1). Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo;
 - 2). La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo;
 - 3). Los criterios de admisión y compromisos para acceder al producto o servicio educativo.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8.5.1.2.2. Condiciones de admisión.

La Escuela mediante el **Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01)**, además de los requisitos en el apartado 4.4.1, que definen:

- a). Los criterios de admisión que se ajusten a:
 - 1). Requisitos de la Escuela;
 - 2). Requisitos del campo profesional;
 - 3). Requisitos del programa y/o enfoque pedagógico;
- b). Los criterios y procesos de admisión se aplican uniformemente para todos los estudiantes;
- c). Mantiene la información documentada;
- d). Estar a disposición del público;
- e). Asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión;
- f). Conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.

8.5.1.3. Provisión de productos y servicios educativos

La Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)** brinda:

- a). La enseñanza;
- b). Facilita el aprendizaje;
- c). El apoyo administrativo de aprendizaje.

8.5.1.4. Evaluación sumativa

La Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, los **Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-019)** y **Reinscripción (AC-PR-RE-02)**:

- a). Asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;
- b). Garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada;
- c). Conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;
- d). Hace que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.

8.5.1.5. Reconocimiento del aprendizaje evaluado.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, los **Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01)** y **Reinscripción (AC-PR-RE-02)**, se asegura de que, después de las evaluaciones sumativas:

- a). Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;
- b). Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

- c). Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación;
- d). La evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada;
- e). Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada;
- f). La información documentada se conserva para un período de conservación específico;
- g). El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.

8.5.1.6. Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación.

8.5.1.6.1 Requisitos de necesidades especiales. Mediante el **Anexo 6. Evaluación Riesgos y Oportunidades (CA-MC-A06)** con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de una organización puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos.

La Escuela aplica un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.

8.5.1.6.2. Método educativo. Con respecto al método educativo de prestación, la Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**:

- a). Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;
- b). Utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;
- c). Equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales);
- d). Aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:
 - 1). Modificación del currículo;
 - 2). Fomentar la autonomía e independencia;
 - 3). Tutor y tutorías.

8.5.1.6.3. Evaluación del aprendizaje. Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**:

- a). Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción;
- b). Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;
- c). Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8.5.1.6.4. Asistencia al Aprendizaje. La Escuela mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)** brinda a los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, acomoda de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la Escuela.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La Escuela identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza mediante **los Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01), Reinscripción (AC-PR-RE-02) y el Procedimiento de titulación (AC-PR-TI-04).**

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas.

La Escuela cuida los bienes propiedad del Estudiante mediante **los Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01), Reinscripción (AC-PR-RE-02) y el Procedimiento de titulación (AC-PR-TI-04)**, mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser algunos como:

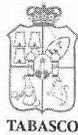
- Original del acta de nacimiento,
- Original del Certificado de bachillerato,
- El título profesional,
- El acta de examen profesional,
- La credencial del INE
- Etc.

Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Estudiante, es a través del **expediente individual** que se encuentra en el área de **Servicios Escolares**.

8.5.4 Preservación.

La Escuela preserva los documentos propiedad del Estudiante mediante **los Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01), Reinscripción (AC-PR-RE-02) y el Procedimiento de titulación (AC-PR-TI-04)**, a través de su expediente que se encuentra en el área de Servicios Escolares como:

- Certificado de terminación de estudios.
- Certificados parciales.
- Boletas y constancias de calificaciones.
- y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando el apartado 7.5.3.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.

La Escuela mediante los **Procedimientos de Inscripción (AC-PR-IN-01)**, **Reinscripción (AC-PR-RE-02)** y el **Procedimiento de titulación (AC-PR-TI-04)** trata la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y los mantiene como información documentada. Establece:

- Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;
- Quién tiene acceso a los datos;
- Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;
- Cuánto tiempo se almacenan los datos.

La Escuela solo recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.

La Escuela da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

La Escuela toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica no aplican porque están en el expediente del estudiante.

La Escuela da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.

La Escuela aplica el principio del anexo B.11. Seguridad y protección de los datos.

8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

La escuela mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**, conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios educativos.

La Escuela conserva información documentada sobre la liberación de productos y servicios mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.

La información documentada debe incluir:

- Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

La liberación del servicio educativo, se hace mediante el **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

8.7. Control de las salidas educativas no conformes.

8.7.1 Salidas No Conformes (SNC). La Escuela se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada mediante el **Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme SNC (CA-PR-SNC-04)**.

La Escuela mediante el **Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme SNC (CA-PR-SNC-04)**, toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto se aplica también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios.

8.7.2. Tratamiento de las SNC. La Escuela mediante el **Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme NC (CA-PR-SNC-04)**, trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a). Corrección;
- b). Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c). Información a los estudiantes u otros beneficiarios;
- d). Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.3. Conservación de las SNC. La Escuela conserva información documentada que describe:

- a). La entrega de los programas;
- b). Cualquier salida no conforme;
- c). Las acciones tomadas;
- d). Todas las concesiones obtenidas
- e). Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

9. Evaluación del desempeño.

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades.

La Escuela mediante los **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)**, el **Anexo 7. Plan Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**, **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, **Procedimiento de auditoría CA-PR-AI-06**, **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** y **Anexo 9. Encuesta de Ambiente de Trabajo (CA-MC-A09)** y el **Procedimiento de quejas y sugerencias (CA-PR-QS-05)** determina:

- a). Qué necesita seguimiento y medición;
- b). Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos;
- c). Los criterios de aceptación que se utilizarán;
- d). Cuando se deben realizar el seguimiento y la medición;
- e). Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La Escuela conserva la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)**.

La Escuela evalúa el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SG mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**.

El personal puede revisar su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.

9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.

9.1.2.1. Seguimiento de la satisfacción.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Auditoría CA-PR-AI-06**, y **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QS-05)** realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** realiza el seguimiento y revisión de esta información.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

9.1.2.2. Tratamiento de las quejas y apelaciones.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QS-05)** da tratamiento de las quejas y apelaciones, e informa a las partes interesadas (véase 10.2).

El procedimiento incluye especificaciones para:

- a). Comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;
- b). Recibir las quejas y apelaciones;
- c). Dar seguimiento a las quejas y apelaciones;
- d). Reconocer las quejas y apelaciones;
- e). Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;
- f). Investigar las quejas y apelaciones;
- g). Responder a las quejas y apelaciones;
- h). Comunicar la decisión;
- i). Cerrar las quejas y apelaciones.

El **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QJ-05)** garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** conserva las evidencias de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QJ-05)** se asegura de que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:

- a). Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;
- b). Retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;
- c). Retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QJ-05)** realiza el seguimiento de la retroalimentación obtenida y toma acciones para aumentarla donde esté insuficiente como, por ejemplo:

- el contenido del programa en la disciplina dada, asegurando que el programa esté actualizado;
- la carga de trabajo, el progreso del estudiante y las tasas de graduación;
- la eficacia de la evaluación;
- la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios en relación con el programa;
- el ambiente de aprendizaje y servicios de apoyo y su idoneidad para el propósito.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.4.1. Seguimiento del SGC. La Escuela mediante el **Anexo 5. Plan de la Calidad de los Procesos (CA-MC-A05)**, el **Anexo 7. Plan de Calidad del Servicio Educativo (CA-MC-A07)**, **Procedimiento de Acreditación del Curso (AC-PR-AC-03)**, **Procedimiento de auditoría (CA-PR-AI-06)**, **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** y **Anexo 9. Encuesta de Ambiente de Trabajo (CA-MC-A09)** y el **Procedimiento de Quejas y Sugerencias (CA-PR-QS-05)** determina:

- los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;
- objetivos frente a los que se medirá este desempeño.

La Escuela toma de referencia el Anexo E. Procesos, medidas y herramientas.

9.1.4.2. Procesos del SGC. La escuela mediante los procesos del SGC se asegura de que:

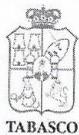
- Se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;
- Las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;
- Los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos;
- El contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.

9.1.5 Análisis y evaluación.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del beneficiario;
- El grado de satisfacción del personal;
- El desempeño y la eficacia del SGOE;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

9.2 Auditoría Interna.

9.2.1 Programa de Auditorías. La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** lleva a cabo auditorías para proporcionar información acerca de si el SGOE:

- a). Es conforme con:
 - 1). los requisitos propios de la organización para su SGOE;
 - 2). los requisitos de este documento;
- b). Se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2. Plan de Auditoría. La Escuela mediante el **Procedimiento de Auditoría (CA-PR-AI-06)**:

- a). Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos de SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas;
- b). Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c). Selecciona a los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d). Los resultados de las auditorías se informan a la dirección mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**;
- e). Identifica oportunidades de mejora;
- f). Realiza las correcciones y las acciones correctivas mediante el **Procedimiento de Acciones Correctivas (CA-PR-AC-03)**;
- g). Conserva información mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.

Los auditores no auditan su propio trabajo.

9.3. Revisión de la dirección.

9.3.1. Generalidades.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** revisa el SGOE para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: 1

9.3.2. Entradas de revisión por la dirección.

El **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** incluye:

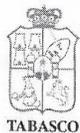
- a). El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b). Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE;
- c). La información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1). La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.
 - 2). El grado en que se han logrado los objetivos;
 - 3). El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4). Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5). Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6). Los resultados de las auditorías;
 - 7). El desempeño de los proveedores externos;
 - 8). Los resultados de evaluación formativa y sumativa;
- d). La adecuación de los recursos;
- e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1);
- f). Las oportunidades de mejora continua;
- g). La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

El **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** establece en las salidas de la revisión por la dirección las decisiones y acciones relacionadas con:

- a). Las oportunidades de mejora;
- b). Cualquier necesidad de cambio en el SGOE;
- c). Las necesidades de recursos.

La Escuela conserva la información mediante el **Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01)** como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad de la
Escuela RMGE.
ISO 21001 y 9001
4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

10. Mejora.

10.1. No conformidad y acciones correctivas.

10.1.1. NC. Cuando ocurre una **No Conformidad**, la escuela la atiende mediante el **Procedimiento de Acciones Correctivas (CA-PR-AC-03)** con lo cual:

- a). Reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable:
 - 1). Toma acciones para controlarla y corregirla;
 - 2). Hace frente a las consecuencias;
- b). Evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1). La revisión ante la no conformidad;
 - 2). La determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3). La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c). Implementa cualquier acción necesaria;
- d). Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e). Si fuera necesario, hace cambios en el SGOE.

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

10.1.2. Conservación de la Información.

La Escuela conserva la información mediante el Procedimiento de Control de la Información (CA-PR-CI-01) como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y
- b). Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2. Mejora continua.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)**, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.

La Escuela considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



Nombre del documento:
**Manual del Sistema de
 Gestión de Calidad de la
 Escuela RMGE.
 ISO 21001 y 9001
 4.3, 4.4.2**



Código: **CA-MC-01**

No. de Revisión: **1**

10.3. Oportunidades de mejora.

La Escuela mediante el **Procedimiento de Revisiones por la Dirección (CA-PR-RD-02)** determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.

Esto debe incluir:

- a). La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;
- b). Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c). Mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.

Cambios a esta versión:

Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
16 de noviembre de 2021	Manual de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.
28 de agosto de 2023	Adecuación del Manual de calidad conforme a la norma ISO 21001:2018.