



# MANUAL DE CALIDAD

Versión 1.1

## Escuela Normal Superior Federal de Aguascalientes “Profr. José Santos Valdés”

Dirección

Área de Calidad y Evaluación Institucional

...

Versión original:

Mtro. Jorge Esparza Alba

Dr. Rubén Leonardo Guerrero Macias

Mtra. Mayra Yadira García Rodríguez

Mtro. Luis Carlos Ovalle Morquecho

Dr. Gonzalo Fuentes Martínez

Actualización versión 1.1:

Mtro. Jorge Esparza Alba

Dr. Emmanuel Ludwig Lara Chávez



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

CÓDIGO: ENSFA-CAL-MN-02  
REVISIÓN: 3  
FECHA: 08/01/2025



### Tabla de contenido

Antecedentes.....	3
Misión .....	3
Visión .....	3
Valores .....	3
Política de Calidad de la ENSFA.....	4
Objetivos de calidad .....	5
Exclusiones de la Norma ISO 9001:2015.....	6
Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	6
Mapa de Proceso de la ENSFA .....	7
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	7
Fuentes: .....	8
Referencias .....	8



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

**CÓDIGO:** ENSFA-CAL-MN-02  
**REVISIÓN:** 3  
**FECHA:** 08/01/2025



## Antecedentes

La Escuela Normal Superior Federal de Aguascalientes “Profr. José Santos Valdés” (ENSFA) es una institución pública de educación superior fundada en el año de 1977 que tiene como función principal la formación inicial de licenciadas y licenciados para la Educación Secundaria y Telesecundaria, a través de Programas Educativos actualizados para la Enseñanza y el Aprendizaje de los siguientes campos del conocimiento: Biología, Español, Física, Formación Ética y Ciudadana, Geografía, Historia, Matemáticas, Inglés, Química y Telesecundaria. Así mismo, se ha apuntalado su función con la oferta para la profesionalización de docentes de la educación básica y media superior a través del Programas de Posgrado y de Formación Continua.

## Misión

Formar docentes capaces para la educación secundaria y telesecundaria con valores y actitudes, así como profesionalizar al magisterio para dar respuesta a las exigencias educativas de la sociedad actual, a través de procesos y servicios de calidad para que los egresados respondan con éxito a los desafíos de la profesión en contextos estatales, regionales, nacionales e internacionales de la sociedad del conocimiento.

## Visión

Mantener el reconocimiento nacional e internacional por la calidad académica y de los servicios institucionales para la comunidad de aprendizaje desarrollando la capacidad, los valores y actitudes en la formación de docentes por medio de la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento como tareas sustantivas que permitan a la comunidad escolar enfrentar con éxito los desafíos que la profesión exige en el contexto de la sociedad del conocimiento.

## Valores

Los valores que deben guiar a la ENSFA son fundamentales para promover una cultura institucional sólida y orientada hacia la excelencia educativa. Los valores de la ENSFA son:



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

**CÓDIGO:** ENSFA-CAL-MN-02  
**REVISIÓN:** 3  
**FECHA:** 08/01/2025



- **Calidad:** Compromiso con la excelencia académica, la mejora continua y la entrega de servicios educativos de alta calidad.
- **Integridad:** Actuar con ética, honestidad y transparencia en todas las interacciones y decisiones.
- **Respeto:** Valorar y respetar la diversidad de ideas, opiniones, culturas y perspectivas, fomentando un ambiente inclusivo y de convivencia armónica.
- **Equidad e inclusión:** Reducir las disparidades para el acceso a la educación basadas en el sexo, la pobreza, el lugar de residencia, la pertenencia étnica, la lengua y otras características; partiendo del principio que cada estudiante es tan importante como cualquier otro.
- **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad individual y colectiva por las acciones y resultados, demostrando compromiso con los objetivos de la institución y el bienestar de la comunidad educativa.
- **Colaboración:** Fomentar el trabajo en equipo, la cooperación y la comunicación efectiva entre todos los miembros de la comunidad educativa, promoviendo un ambiente de apoyo y colaboración.
- **Sustentabilidad y Sostenibilidad:** Formar ciudadanos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, que dentro de su labor profesional fomenten estos hábitos en sus alumnos.
- **Innovación:** Estimular la creatividad, la búsqueda de soluciones innovadoras y el espíritu emprendedor en la enseñanza, la investigación y la gestión educativa.
- **Compromiso social:** Contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la formación de docentes comprometidos, ciudadanos responsables y agentes de cambio en sus comunidades.
- **Desarrollo personal y profesional:** Promover el crecimiento integral de todos los miembros de la comunidad educativa, brindando oportunidades de desarrollo personal y profesional, y apoyando el aprendizaje a lo largo de la vida.

Estos valores fundamentales proporcionan una guía ética y moral para la toma de decisiones y la conducta en la ENSFA. Al adoptar y promover estos valores, se puede fortalecer la identidad institucional, crear un entorno positivo y propicio para el aprendizaje, y asegurar el cumplimiento de la misión y visión de la institución.

### Política de Calidad de la ENSFA

Garantizar la formación integral de profesionales en educación mediante servicios académicos y administrativos de calidad, satisfaciendo las expectativas de estudiantes y partes interesadas, cumpliendo



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

CÓDIGO: ENSFA-CAL-MN-02  
REVISIÓN: 3  
FECHA: 08/01/2025



con los estándares normativos aplicables, mejorando continuamente los procesos institucionales, promoviendo el desarrollo profesional y bienestar del personal, y contribuyendo al crecimiento sostenible de la comunidad educativa con un fuerte compromiso hacia la responsabilidad social.

### Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad de la ENSFA deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido (SMART). Estos objetivos están orientados a mejorar continuamente los procesos y servicios de la institución, y a cumplir con las expectativas de las partes interesadas.

Los objetivos de calidad de la ENSFA son:

- **Incrementar los resultados académicos de los estudiantes:** Establecer metas para mejorar los resultados de los estudiantes basados en el desempeño académico, la eficiencia terminal y los resultados en exámenes nacionales e internacionales.
- **Aumentar la participación en programas de formación continua:** Fomentar la participación del personal docente y administrativo en programas de desarrollo profesional y formación continua, con el objetivo de actualizar sus conocimientos y habilidades pedagógicas y administrativas.
- **Mejorar los índices de satisfacción de los estudiantes:** Establecer como objetivo aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes a través de encuestas de satisfacción y retroalimentación, y tomar medidas correctivas y preventivas para abordar las áreas de mejora identificadas.
- **Fortalecer la competencia lingüística de la comunidad escolar:** Establecer como objetivo mejorar las habilidades lingüísticas de directivos, docentes, alumnos, personal administrativo y de servicios en un segundo idioma a través de programas de capacitación y evaluaciones periódicas.
- **Asegurar el cumplimiento de las normativas educativas:** Establecer como objetivo cumplir con los requisitos y regulaciones establecidas por las autoridades educativas, asegurando la legalidad y el cumplimiento normativo en todos los aspectos del funcionamiento de la institución.
- **Promover la participación y colaboración de la comunidad educativa:** Establecer metas para fomentar la participación de los directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicios en actividades y eventos institucionales, promoviendo un sentido de comunidad y colaboración.



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

CÓDIGO: ENSFA-CAL-MN-02  
REVISIÓN: 3  
FECHA: 08/01/2025



Es importante que los objetivos sean adaptados y personalizados según las necesidades y características específicas de la institución en cada revisión, y que se establezcan mecanismos de seguimiento y evaluación para medir su cumplimiento y tomar acciones correctivas en caso necesario.

### Exclusiones de la Norma ISO 9001:2015

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

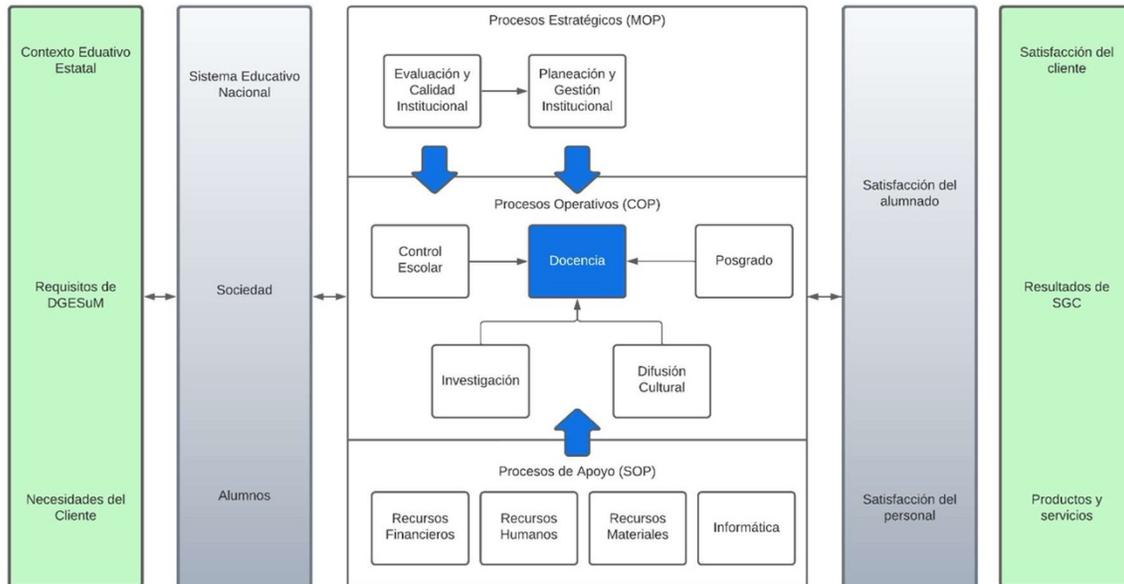
Justificación: No se requiere equipo de medición para verificar la conformidad del servicio.

### Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Parte interesada	Necesidades
Alumnos	Instalaciones, servicios escolares y conectividad de calidad, cumplimiento de los planes estudio.
Personal	Servicio de calidad, trato digno, pago justo.
Proveedores	Pago oportuno.
Egresados	Acceder a posgrados de calidad.
Empleadores	Emplear docentes de secundaria innovadores, prácticos y reflexivos de su trabajo.

### Mapa de Proceso de la ENSFA



### Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la ENSFA es la prestación de Servicios Educativos de Nivel Superior. Incluye todos los procesos relacionados con la enseñanza, administración, y soporte educativo, así como las actividades de difusión cultural y extensión educativa que se llevan a cabo dentro de la institución.

El alcance de este Sistema de Gestión de la Calidad aplica a todos los procesos internos de la ENSFA, resaltado los procesos centrales como son Docencia, Control Escolar, Posgrado, Investigación y Difusión Cultural. Con base en el apartado de la norma 4.1, se realiza el seguimiento a estas cuestiones a través de las revisiones por la dirección bimestrales ENSFA-PYG-FT-90 Revisión por la Dirección. Además, se identifican los riesgos y oportunidades a través de diagrama de proceso (tortuga) ENSFA-TO-00 y matriz de análisis de riesgos y oportunidades ENSFA-ARO-00.

### Fuentes:

1. ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos  
Esta norma internacional establece los criterios para un sistema de gestión de la calidad y es utilizada por organizaciones para demostrar su capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfacen al cliente y los requisitos regulatorios.
2. Manual de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas  
Este documento proporciona directrices específicas para la implementación de sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo, adaptando los principios de la norma ISO 9001 a las particularidades de las instituciones educativas.
3. Guía de Implementación de ISO 9001:2015  
Esta guía ofrece una interpretación detallada de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, facilitando su aplicación práctica en diversas organizaciones.
4. Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Normal de Teotihuacán.  
Este manual detalla la estructura y los procedimientos del sistema de gestión de calidad implementado en una institución educativa, sirviendo como ejemplo práctico de aplicación de la norma ISO 9001 en el sector educativo.

### Referencias

International Organization for Standardization. (2015). \*ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements.

<https://www.iso.org/standard/62085.html>

Instituto Estatal para la Educación de los Adultos. (2011). \*Manual de Calidad en el Proceso Educativo y la Atención del Educando.

<https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Manual%20de%20Calidad%20en%20el%20Proceso%20Educativo%20y%20la%20Atenci%C3%B3n%20del%20Educando%20del%20IEEA.pdf>

British Standards Institution. (2016). \*ISO 9001:2015 Implementation Guide.

<https://www.bsigroup.com/Documents/iso-9001/resources/ISO9001-IMPLEMENTATION-GUIDE-FINAL-APRIL2016.pdf>

Escuela Normal de Teotihuacán. (s.f.). Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

<https://normalteotihuacan.edomex.gob.mx/sites/normalteotihuacan.edomex.gob.mx/files/files/MANUAL%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

CÓDIGO: ENSFA-CAL-MN-02  
REVISIÓN: 3  
FECHA: 08/01/2025



---

Dr. Emmanuel Ludwig Lara Chávez  
Director

---

Mtra. Mayra Yadira García Rodríguez  
Subdirectora Administrativa

---

Mtro. Luis Carlos Ovalle Morquecho  
Subdirector Administrativo

---

Mtro. Jorge Esparza Alba  
Jefe del Área de Calidad y Evaluación Institucional



449 975-21-00 / 449 975 21  
03 449 975-21-07



[www.ensfa.edu.mx](http://www.ensfa.edu.mx)



Av. Nazario Ortiz Garza S/N INDECO  
Benito Juárez, C.P. 20170//  
Aguascalientes, Ags.

**CÓDIGO:** ENSFA-CAL-MN-02  
**REVISIÓN:** 3  
**FECHA:** 08/01/2025

