



# MANUAL DE CALIDAD

Escuela Normal Superior Federal de Aguascalientes  
"Profr. José Santos Valdés"

Dirección  
Área de Calidad y Evaluación Institucional

ENSFA-RM-CAL-MN-02  
Revisión: 2  
24 de julio de 2023

...

Desarrolló:

Dr. Gonzalo Fuentes Martínez

Mtro. Jorge Esparza Alba

Mtro. Luis Carlos Ovalle Morquecho

Mtra. Mayra Yadira García Rodríguez

Dr. Rubén Leonardo Guerrero Macías



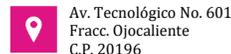
"2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES"

## Contenido

1. Antecedentes.....	3
2. Misión .....	3
3. Visión .....	3
4. Valores .....	3
5. Política de Calidad .....	5
6. Objetivos de calidad .....	6
7. Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	7
8. Mapa de Proceso de la ENSFA.....	8
Fuentes: .....	9



“2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”



# 1. 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.

# 2. 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.

# 3. 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.

# 4. 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:

“2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”



4499782381



01dst0036w@iea.edu.mx



Av. Tecnológico No. 601  
Fracc. Ojocaliente  
C.P. 20196

- **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.



“2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”



4499782381



01dst0036w@iea.edu.mx



Av. Tecnológico No. 601  
Fracc. Ojocaliente  
C.P. 20196

## 5. Política de Calidad

La política de calidad para la ENSFA es una declaración oficial que expresa el compromiso y la orientación de la institución hacia la calidad en todos sus procesos y servicios. Esta política establece los principios y objetivos de calidad que la ENSFA se compromete a seguir y cumplir en su operación diaria.

La política de calidad de la ENSFA es desarrollada y aprobada por la alta dirección de la institución, y se comunica a todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes y otras partes interesadas relevantes.

La política de calidad de la ENSFA incluye los siguientes elementos:

- **Compromiso con la calidad:** Declarar el compromiso de la ENSFA para proporcionar una educación de calidad y cumplir con los requisitos y expectativas de sus partes interesadas.
- **Orientación hacia el estudiante:** Enfatizar la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, brindando un entorno propicio para su desarrollo académico, personal y profesional.
- **Mejora continua:** Promover una cultura de mejora continua en todos los procesos y servicios de la institución, fomentando la identificación y el abordaje de áreas de oportunidad para la excelencia.
- **Cumplimiento normativo:** Comprometerse a cumplir con las regulaciones y normativas aplicables en el ámbito educativo, asegurando la legalidad y la calidad en todas las operaciones.
- **Desarrollo del personal:** Reconocer la importancia del desarrollo, la capacitación y certificación del personal, garantizando su competencia y compromiso con la calidad educativa.

La política de calidad de la ENSFA sirve como un marco de referencia para guiar las decisiones y acciones relacionadas con la calidad en la institución. Es fundamental para establecer una cultura de calidad y orientar los esfuerzos hacia la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.



“2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”



4499782381



01dst0036w@iea.edu.mx



Av. Tecnológico No. 601  
Fracc. Ojocaliente  
C.P. 20196

## 6. 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.



"2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES"

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:**

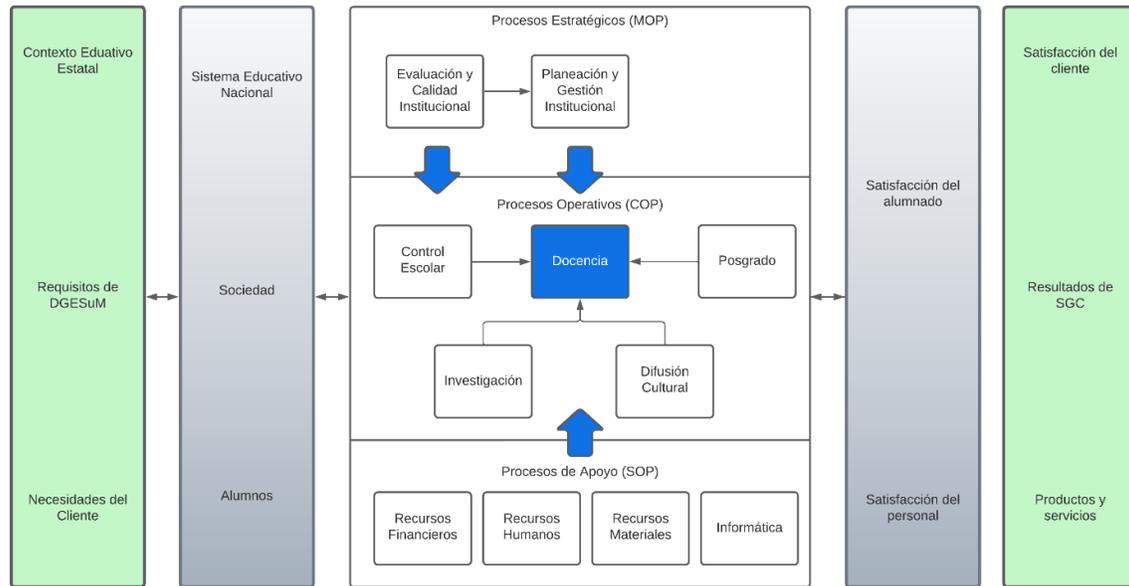
No se requiere equipo de medición para verificar la conformidad del servicio.

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

**COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

PARTE INTERESADA	
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.

## 8. Mapa de Proceso de la ENSFA



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-CAL-FT-90 Revisión por la Dirección.

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:

*Equidad | UNESCO IIEP Learning Portal. (s. f.).*

<https://learningportal.iiep.unesco.org/es/glossary/equidad#:~:text=El%20grado%20de%20justicia%20e,la%20lengua%20y%20otras%20caracter%C3%ADsticas>

Dr. Gonzalo Fuentes Martínez  
Director

Mtro. Luis Carlos Ovalle Morquecho  
Subdirector Administrativo

Mtra. Mayra Yadira García Rodríguez  
Subdirectora Académica

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



“2023, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”



4499782381



01dst0036w@iea.edu.mx



Av. Tecnológico No. 601  
Fracc. Ojocaliente  
C.P. 20196