



<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		<b>Código:</b> MC-4.2.1-RD	
		<b>Revisión:</b> 2	
<b>Elaboró:</b>	Coordinación de Calidad	<b>Autorizó:</b> Delegado Estatal	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Fecha de autorización: 21 de septiembre de 2010.</b>			

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**CONAFE DELEGACIÓN MICHOACÁN**

<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

## **CONTENIDO**

### **1.0 GENERALIDADES**

- 1.1 Antecedentes del Conafe
- 1.2 Misión del Conafe
- 1.3 Visión del Conafe

### **2.0 ALCANCE**

- 2.1 Alcance
- 2.2 Exclusiones

### **3.0 INTEGRACIÓN DEL SGC**

- 3.1 Política de Calidad
- 3.2 Objetivos de la Calidad
- 3.3 Productos y Características
- 3.4 Mapa de Procesos
  - 3.4.1 Descripción de los procesos


### **4.0 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 4.1 Estructura Documental

### **5.0 GLOSARIO**

### **6.0 REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **7.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN**

<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

## 1.0 GENERALIDADES

### 1.1 Antecedentes del Conafe

El Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) es un organismo descentralizado, de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado por decreto presidencial del 9 de septiembre de 1971, con el objeto de allegarse recursos complementarios, económicos y técnicos, nacionales o extranjeros para aplicarlos al mejor desarrollo de la educación en el país. Para el cumplimiento de su Misión el CONAFE cuenta con unidades administrativas establecidas en todos los estados de la república.

La Delegación del Consejo en el Estado de Michoacán está considerada una de las tres unidades administrativas que en la actualidad proporcionan el mayor número de servicios educativos a nivel nacional, ya que contamos con una cobertura aceptable en primaria y que tenemos retos importantes que cumplir en preescolar y secundaria, nos reconocemos como una opción válida para llevar la educación básica a las localidades en desventaja y contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, al abatimiento del rezago educativo en nuestra entidad.

Es interés de la Delegación Michoacán proporcionar servicios educativos de calidad con la asistencia de docentes más competentes y comprometidos con nuestro quehacer institucional, proveer con oportunidad los materiales y equipos necesarios para la correcta operación de nuestros programas e incorporar en la mejora de todos nuestros procesos a la totalidad de quienes colaboramos en el Consejo.

Para lograr nuestro cometido diseñamos el presente Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo y en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO-9001:2000. Con la correcta aplicación de la norma mejoraremos nuestro desempeño y cumpliremos con eficacia y eficiencia las necesidades de nuestro beneficiario.


En la Delegación Michoacán entendemos claramente que cumplir con la satisfacción de nuestro beneficiario permitirá materializar nuestro objeto de creación y contribuirá a la formación de alumnos y figuras docentes competentes mejorando su nivel de vida y un mejor desarrollo de nuestro Estado.

### 1.2 Misión

Somos una unidad administrativa del CONAFE, creada en 1974 para brindar educación básica con calidad y equidad en las comunidades rurales del estado de Michoacán, con modalidades y programas educativos operados en el marco de la educación comunitaria. Asimismo, fomentamos la educación de los alumnos y figuras docentes con apoyos económicos que les permitan continuar con sus estudios.

### 1.3 Visión

Ser una unidad administrativa sólida, con capital humano e infraestructura suficientes y adecuados que coadyuven a atender y resolver los factores que causan el rezago educativo en las comunidades rurales del Estado; así como atender a través de la operación eficaz y eficiente de los programas y modalidades definidos en el marco de la educación comunitaria la demanda total de servicios de educación básica, con la finalidad de formar alumnos y figuras

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

docentes competentes, contribuyendo a mejorar su nivel de vida y un mejor desarrollo del Estado

## **2.0 ALCANCE**

### **2.1 Alcance**

Fase Administrativa de Educación Comunitaria de Preescolar y Primaria, mediante los procesos de Infraestructura y Equipamiento, Formación de Figuras docentes, Planeación y Distribución de Materiales y Mobiliario, y Control Escolar; en las Oficinas de la Delegación y las Coordinaciones Regionales.

#### **Coordinaciones Regionales**

La Delegación Conafe en Michoacán cuenta en su estructura para la atención de sus servicios y la entrega de sus productos a la APEC, con 27 coordinaciones regionales: Apatzingan, Arteaga, Coahuayana, Coalcomán, Hidalgo, Huacana, Huetamo, Lázaro Cárdenas, Los Reyes, Maravatio, Morelia, Nocupetaro, Nueva Italia, Pátzcuaro, Salvador Escalante, Tacámbaro, Tancítaro, Tiquicheo, Tuxpan, Tuzantla, Tzitzio, Uruapan, Villa Madero, Zacapu, Zamora, Zinapécuaro y Zitacuaro.

### **2.2 Exclusiones**

Las exclusiones cumplen con el requisito expresado en el apartado 1.2 de la norma ISO 9001:2000, es decir, quedan restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7.0

#### **7.3 Diseño y desarrollo**


Conafe Delegación Michoacán ha determinado que no es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que las características especificadas de nuestros productos son determinadas por Oficinas Centrales.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Conafe Delegación Michoacán ha determinado que no es aplicable a sus procesos, debido a que los resultados de sus procesos pueden ser verificados en todas sus actividades.

#### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**

Conafe Delegación Michoacán ha determinado que se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad lo descrito a partir del tercer párrafo, debido a que no se requiere el uso de equipos de medición para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

### **3.0 INTEGRACIÓN DEL SGC**

#### **3.1 Política de la Calidad**

Es compromiso de la Delegación Michoacán, del Consejo Nacional de Fomento Educativo, ofrecer servicios educativos, que le permita al alumnado dominar las competencias de la educación básica, que satisfaga las expectativas de sus padres y madres de familia, como de las comunidades atendidas, mediante la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad.


#### **3.2 Objetivos de la Calidad**

- Incrementar en cinco décimas el Promedio General Anual de Aprovechamiento escolar al término del periodo comprendido del 2010 al 2012, de los alumnos del nivel de Primaria Comunitaria.
- Alcanzar gradualmente las competencias por los alumnos a egresar del preescolar en veinticinco por ciento al mes de noviembre, sesenta por ciento al mes de febrero y, ochenta y cinco por ciento al mes de junio, respectivamente en el ciclo escolar 2010-2011 y en el 2011-2012.
- Lograr en las y los Instructores Comunitarios el setenta por ciento de rasgos de egreso al concluir la formación inicial y el noventa por ciento, de los rasgos de desarrollo profesional al mes de diciembre, en el periodo de cada ciclo escolar del 2010 al 2012.
- Las y los Instructores permanecerán e impartirán clases en un noventa por ciento en los centros comunitarios en los que hayan sido asignados inicialmente, de acuerdo al calendario escolar establecido por la Delegación del CONAFE en Michoacán para asegurar la permanencia y conclusión de estudios de los alumnos.
- Dotar a las comunidades de infraestructura educativa de acuerdo a las normas que establece CONAFE, aplicando al cien por ciento el Programa General de Obra.

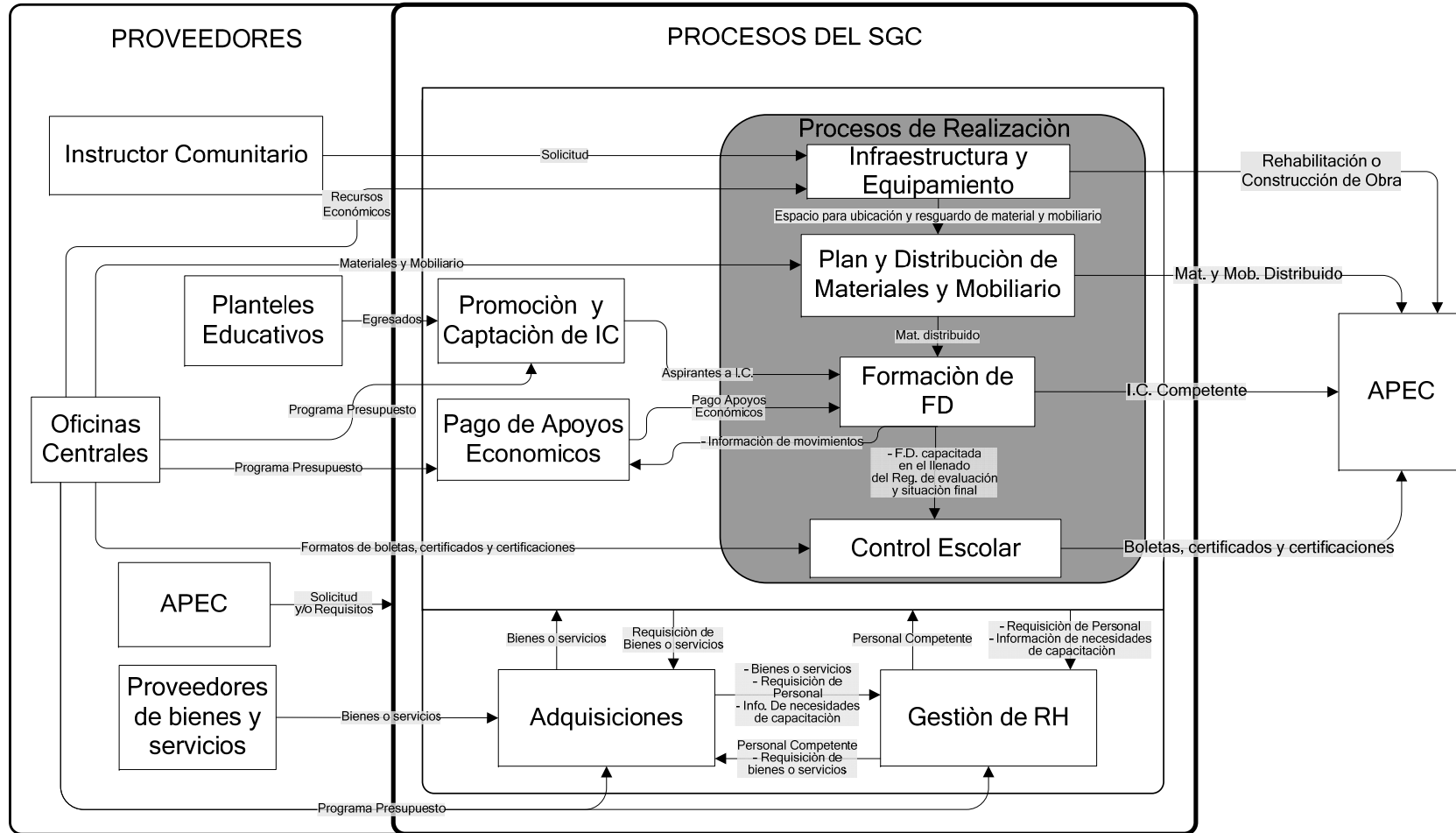
#### **3.3 Productos y Características**


En CONAFE Delegación Michoacán nuestros productos son:

1. **Instructor Comunitario competente**, el cual debe estar capacitado, contar con el material necesario para poder desarrollar sus actividades, haber suscrito un convenio de prestación de servicio social, estar asignado a una comunidad y ser apoyado económicamente por su desempeño.
2. **Boletas y Certificados con validez oficial**, con los datos correctos del alumno y ser entregado de manera oportuna.
3. **Construcción o rehabilitación de espacios educativos**, de acuerdo a las leyes y reglamentos: Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público; Ley general de educación; Ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas y su reglamento; Reglamento de asociaciones de padres de familia y Manual de procedimiento de infraestructura.
4. **Materiales, equipamiento y mobiliario** necesarios para el instructor comunitario y APEC, entregados de manera oportuna y con apego a las especificaciones requeridas.

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

### 3.4 Mapa de Procesos



Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

### 3.4.1 Descripción de los procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad de Conafe Delegación Michoacán, está integrado por los siguientes procesos:

**Promoción y Captación de Aspirantes a Instructor Comunitario**, el cual recibe de sus proveedores (oficinas centrales, planteles educativos) el programa presupuesto así como egresados de educación media y media superior respectivamente y entrega a su vez aspirantes a instructor comunitario al proceso de formación de figuras docentes.

**Pago de Apoyos Económicos** recibe de oficinas centrales (proveedor) el programa presupuesto y del proceso de formación de figuras docentes información de los movimientos de las figuras docentes y entrega a este último el pago de apoyos económicos para las figuras docentes.

**Infraestructura y Equipamiento** Recibe de sus proveedores: Instructor Comunitario y APEC solicitudes sobre necesidades de construcción o rehabilitación de espacios educativos; y de Oficinas Centrales los lineamientos y recursos económicos para la construcción o rehabilitación de obra para la APEC, que servirán para la ubicación y el resguardo de materiales y mobiliario.

**Planeación y Distribución de Materiales y Mobiliario** tiene como entrada por parte de oficinas centrales materiales y mobiliario; y como salida la distribución de los mismos al proceso de formación de figuras docentes y a la APEC.


**Formación de Figuras Docentes** recibe de los procesos mencionados anteriormente: aspirantes a instructor comunitario, pago de apoyos económicos para las figuras docentes y materiales y mobiliario; y a su vez entrega figuras docentes capacitadas en el llenado del registro de evaluación y situación final utilizado en el proceso de control escolar, así como la información de los movimientos de las figuras docentes al proceso de pago de apoyos económicos e instructores comunitarios competentes a la APEC.

**Control Escolar** recibe de oficinas centrales (proveedor) formatos de boletas, certificados y certificaciones y figuras docentes capacitadas en el llenado del registro de evaluación y situación final del proceso de formación de figuras docentes; y le entrega boletas, certificados y certificaciones a la APEC.

Los procesos de Adquisiciones y Gestión de Recursos Humanos interactúan con los procesos de Promoción y Captación de Aspirantes a Instructor Comunitario, Pago de Apoyos Económicos, Planeación y Distribución de Materiales y Mobiliario, Formación de Figuras Docentes y Control Escolar, Así mismo interactúan entre si. (Adquisiciones y gestión de recursos humanos).

**Adquisiciones** tiene como entrada bienes y servicios por parte de sus proveedores, el programa presupuesto por parte de oficinas centrales (proveedor) y requisiciones de bienes y servicios de los procesos del sistema de gestión de la calidad, entregando a estos mismos bienes y servicios.

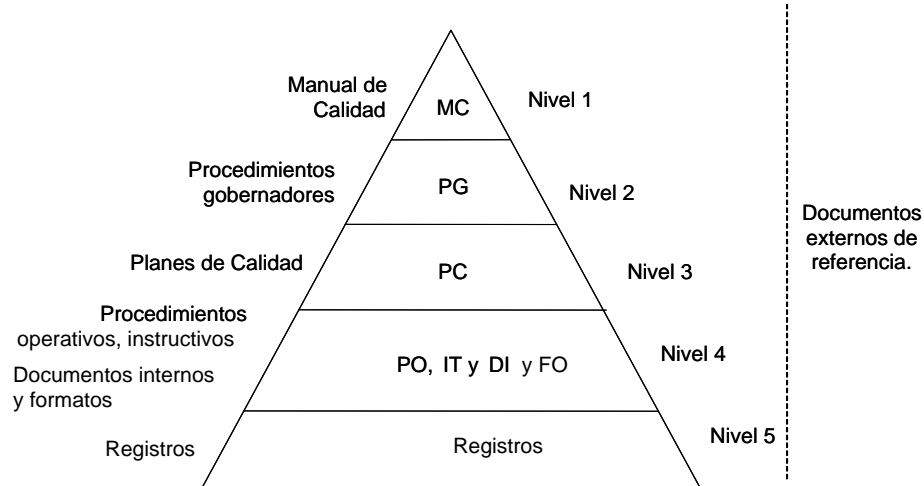
**Gestión de Recursos Humanos** recibe por parte de oficinas centrales (proveedor) el programa presupuesto y de los procesos del sistema de gestión de la calidad requisiciones de personal e información de necesidades de capacitación y entrega personal competente a los mismos procesos

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

## 4.0 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 Estructura documental

Los tipos de documentos pertenecientes a la estructura documental de nuestro SGC son los siguientes:



#### NIVEL 1

##### Manual de Calidad

Documento que describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Conafe Delegación Michoacán donde se establece la Política y Objetivos de la Calidad, el alcance del SGC, referencia a los procedimientos documentados establecidos en el SGC, así como la secuencia e interacción de los procesos.

#### NIVEL 2

##### Procedimientos Gobernadores

Son aquellos procedimientos de aplicación a todo el Sistema de Gestión de la Calidad siendo estos:

Control de documentos (PG-4.2.3-CD)

Control de registros (PG-4.2.4-CR)


Medición de la satisfacción de la APEC y Atención de quejas (PG-8.2.1-APEC)

Auditorías Internas (PG-8.2.2-AI)

Control de PNC (PG-8.3-PNC)

Acciones correctivas (PG-8.5.2-AC)

Acciones preventivas (PG-8.5.3-AP)

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

### **NIVEL 3**

#### **Planes de Calidad**

Son documentos donde se establecen los responsables, procedimientos y recursos asociados (recursos humanos, infraestructura) a los procesos para la realización del producto:

- Promoción y Captación de Aspirantes a Instructor Comunitario PC-6.2-PC.
- Plan de calidad para infraestructura y equipamiento PC-6.3-PIE.
- Plan de calidad de planeación y distribución de materiales y mobiliario PC-7.1-DM.
- Control escolar PC-7.1-CE.
- Formación de Figuras Docentes PC-7.1-FFD; y por su importancia.

### **NIVEL 4**

#### **Procedimientos Operativos**

Son aquellos documentos que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso. Los procedimientos operativos son:

- Pago de Apoyos económicos PO-6.1-AE.
- Contratación y Capacitación de Personal PO-6.2-RH-01.
- Capacitación Continua del Personal PO-6.2-RH-02.
- Ambiente de Trabajo PO-6.4-AT
- Atención de quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones PO-7.2.3-AQ
- Adquisiciones por invitación a cuando menos tres personas PO-7.4-AD-01.
- Adquisiciones por adjudicación directa PO-7.4-AD-02

#### **Documentos Internos**

Especificaciones o documentos de soporte a los procedimientos operativos y o planes de calidad.

#### **Instructivos y Formatos**


Los instructivos son documentos que describen la forma de llevar a cabo una actividad específica.

Los formatos son documentos que describen la estructura para recabar información específica.

### **NIVEL 5**

#### **Registros**

Son documentos que muestran resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas.

Nombre del Documento: <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

## 5.0 GLOSARIO

**APEC:** Asociación Promotora de Educación Comunitaria, organismo representativo de la comunidad atendida por el CONAFE, el cual interviene en la definición de la modalidad educativa, la organización e instalación del aula escolar, el hospedaje y alimentación de la o el instructor comunitario.

**Conafe:** Consejo Nacional de Fomento Educativo, Organismo Público descentralizado que tiene como propósito ofrecer servicios de educación básica a pequeñas comunidades rurales y marginadas.


**Instructor Comunitario (IC):** Joven de 14 a 25 años de edad, que presta un servicio social educativo impartiendo clases en una comunidad rural mestiza, indígena o en un campamento agrícola migrante.

## 6.0 REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ ISO 9000:2000
- ✓ ISO 9001:2000
- ✓ ISO 9004:2000
- ✓ Estatuto Orgánico del Conafe
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006
- ✓ Programa Nacional de Educación 2001-2006
- ✓ Reglamento para la Educación Comunitaria
- ✓ Manual General de Organización del Conafe
- ✓ Reglas de Operación del Conafe

## 7.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión inmediata anterior	Fecha de autorización de la versión inmediata anterior	Descripción del cambio
1	14 de noviembre de 2005	<p>El alcance cambia su redacción al integrar el plan de infraestructura y equipamiento.</p> <p>El mapa de procesos cambio para clarificar la interacción e identificar la relación con el plan de infraestructura y equipamiento.</p> <p>Se anexan y se actualizan los nombres de las regiones donde opera el Conafe en Michoacán.</p> <p>Se incluye la descripción del proceso de Infraestructura y equipamiento, así como los productos y características del mismo.</p>

<b>Nombre del Documento: MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código:	MC-4.2.1-RD	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	21 de septiembre de 2010.	

		<p>Se incluyo en la lista del nivel 4, de la estructura documental el procedimiento de atención de quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.</p> <p>Se incorporo el quinto objetivo de calidad, relacionado a infraestructura educativa.</p> <p>Se actualizaron los anteriores objetivos de calidad en términos de su vigencia.</p> <p>El cuarto Objetivo de Calidad se modifiko con la intención de medir además de la asistencia del instructor a la comunidad, la permanencia del mismo en la comunidad asignada inicialmente.</p> <p>El segundo objetivo se adecuó al enfoque de evaluación vigente en el programa de preescolar.</p> <p>Reordenamiento aplicando el criterio del número del requisito de la norma que se cumple en los niveles 2, 3 y 4 de la estructura documental.</p> <p>Con la intención de apreciar la lectura del mapa de procesos, se cambia el formato de hoja vertical, a horizontal.</p> <p>El numero total de páginas cambio de diez a once.</p>
--	--	---