

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 1 de 6

1-. Objetivo

Disponer de un proceso que permita atender a la demanda de mejora del 100% de los procesos del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Escuela Normal Oficial de León (ENOL).

2-. Alcance

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Escuela Normal Oficial de León (ENOL).

3-. Inicio, desarrollo y cierre:

INICIO	DESARROLLO	CIERRE
Solicitud para crear o modificar procedimientos o documentos por parte de las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.	Analizar lineamientos, diseñará procesos y crear documentos conforme a los requerimientos del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas	Presentación de procesos y documentos a las áreas involucradas en el SGOE y difusión a partes interesadas.

4-. Insumos

INSUMOS

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 2 de 6

Humanos:

- Alta Dirección
- Encargado de Planeación
- Jefes de áreas operativas de la ENOL
- Dueños de procesos

Documentales (internos y externos):

- FO-E-PL-14-01 Programa de auditorias internas
- FO-E-PL-14-02 Queja o Producto no conforme
- FO-E-PL-14-03 Plan de Acción
- FO-E-PL-14-04 Registro del Buzón de escucha

Materiales:

- Computadora
- Impresora
- Papelería de oficina

Financieros:

- Presupuesto para los planes de acción.

5-. Documentos y evidencias generadas:

DOCUMENTO	RESGUARDO / ENLACE	
FO-E-PL-14-01 Programa de auditorias internas	Oficina de Planeación	Física
FO-E-PL-14-02 Queja o Producto no conforme	Oficina de Planeación	Física
FO-E-PL-14-03 Plan de Acción	Oficina de Planeación	Física

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 3 de 6

FO-E-PL-14-04 Registro del Buzón de escucha	Oficina de Planeación	Física/Digital
--	-----------------------	----------------

6-. Políticas de operación

1. La operación de los planes de acción será responsabilidad del área involucrada.
2. La atención de las solicitudes se dará en un plazo de 4 semanas.
3. El área encargada del SGOE supervisará y monitoreará el Plan de Acción sin intervenir en el desarrollo del mismo.
4. Los Planes de Acción deberán ser ejecutados por el área involucrada en el plazo marcado en el formato.

7-. Definiciones

- SGOE: Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

8-. Descripción del procedimiento

1. Establecer en conjunto con la Alta Dirección y el área encargada del SGOE la implementación del programa interno de auditorías conforme a la que plantea el *FO-E-PL-14-01 Programa de auditorías internas*.
2. Recibir mediante el buzón institucional quejas o producto no conforme, así como no Conformidades resultado de una auditoría interna, acorde con el *FO-E-PL-14-02 Queja o Producto no conforme*.
3. Administrar y entregar quejas, producto no conforme y no conformidades desde área encargada del SGOE a las áreas correspondientes.
4. Presentar cada área responsable al área encargada del SGOE la propuesta de plan de acción, acorde con el formato *FO-E-PL-14-03 Plan de Acción*.
5. Revisar el plan de acción por parte del área encargada del SGOE.
6. Evaluar el plan de acción,
7. Acordar la ejecución del plan de acción con área responsable que lo presenta.
8. Llevar a cabo la ejecución del plan de acción por parte del área responsable.
9. Mantener el buzón de escucha activo para atender observaciones o sugerencias que puedan fortalecer el plan de acción, conforme al formato *FO-E-PL-14-04 Registro del Buzón de escucha*.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 4 de 6

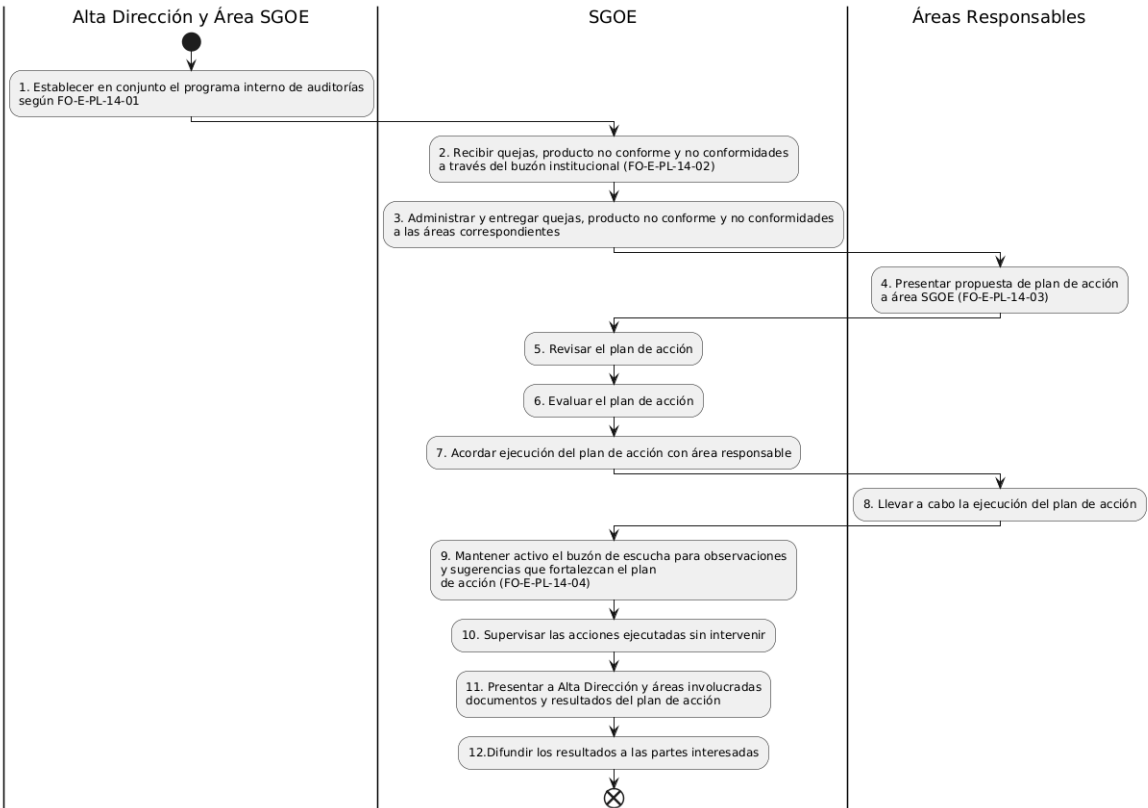
10. Supervisar por parte del área encargada del SGOE las acciones llevadas a cabo por las áreas responsables sin intervenir en el desarrollo.
11. Presentar a la Alta Dirección y áreas involucradas los procesos y documentos resultado del Plan de acción
12. Difundir a las partes interesadas.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 5 de 6

9-. Diagrama de flujo



Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-PL-14 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Gestión Responsable: Planeación	Página 6 de 6

10. Administración de cambios:

Cambio hecho:	Fecha:
Derivado de la auditoría se modifica el acomodo de los puntos, se contraen algunas categorías y se especifican algunos aspectos.	30/09/2024

11. Frecuencia de revisión:

Semestral. Próxima fecha: 30 de marzo del 2025.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	TORRES VÁZQUEZ MARÍA DEL SOCORRO ELIZABETH	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: FO-E-PL-14-01 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Formato: Queja o producto no conforme	Página 1 de 1

HOMBRE	
MUJER	

Área relacionada: _____

MOTIVO DE QUEJA O PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN