



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación

**COBAEV**  
Colegio de Bachilleres  
del Estado de Veracruz

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

30 DE OCTUBRE 2019





## 1. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
10 DE SEPTIEMBRE 2018

ASUNTO:  
Grado de  
cumplimiento  
de los  
objetivos de la  
calidad

(Objetivo :  
**Matrícula**)

**Acuerdo 1.** considerar la matrícula del ciclo escolar vigente 2018-2019, como punto de partida para la evaluación del objetivo de la calidad.



**Acuerdo 2.** Realizar estudios de contexto local, regional y estatal, considerando los aspectos internos y externos (sociales, económicos, culturales, educativos, psicológicos, políticos, entre otros) que permiten determinar las causas reales y potenciales que puedan incidir en la baja de la matrícula.

40%  
avance

**Acuerdo 3.** Las investigaciones dotarán de elementos de análisis a la Institución para plantear estrategias y acciones que permitan aumentar y/o conservar la matrícula, de acuerdo a las condiciones y necesidades de cada uno de los planteles del COBAEV.

40%  
avance

**Acuerdo 4.** Atendiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, los estudios permitirán contextualizar a la institución en sus diferentes niveles (COBAEV, zonas y planteles) e identificar las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

40%  
avance

**Acuerdo 5.** Los estudios de contexto serán coordinados y en su caso, realizados por los Departamentos de Planeación Institucional y Evaluación Educativa.



**Acuerdo 6.** Las investigaciones de contexto serán apoyadas por las demás direcciones de área, coordinaciones de zona y planteles, dependiendo de las necesidades y requerimientos.

40%  
avance

**Acuerdo 7.** El seguimiento a la realización de los estudios y a la determinación de las partes interesadas será responsabilidad del Representante de la Dirección en el SGC.

50%  
avance



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## **1. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

### **ACCIONES PARA CUMPLIR ACUERDOS PENDIENTES**





## 2. CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

a) Información documentada actualizada.

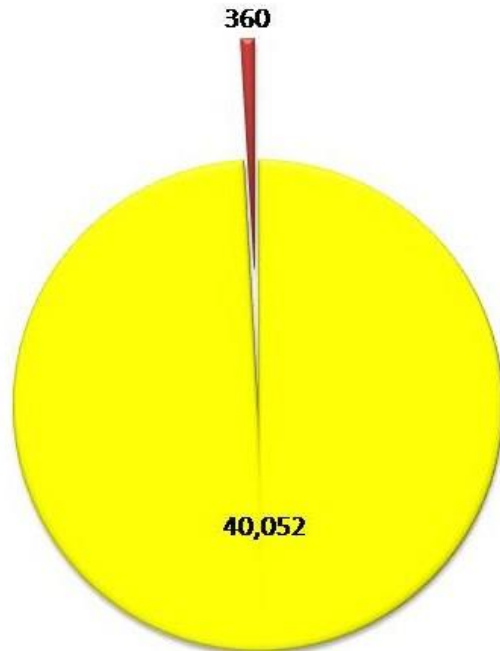
b) Cambios de directivos en diferentes niveles del COBAEV.

DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Supervisión a coordinaciones de zona y planteles	1	22-10-18
Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	6	22-10-18
Atención a quejas del estudiante	3	22-10-18
Mantenimiento a infraestructura física	4	22-10-18
Capacitación al personal docente	2	23-10-18
Envío y recepción de documentación y paquetes	2	23-10-18
Capacitación al personal directivo y administrativo	2	17-09-19
Evaluación al desempeño del personal directivo y administrativo	8	17-09-19
Evaluación del ambiente de trabajo	6	17-09-19
Evaluación de la satisfacción del estudiante	3	17-09-19
Medición y seguimiento de indicadores educativos	3	10-10-19
Gestión de recursos financieros	10	En proceso de actualización
Compilación y actualización de la normatividad	5	
Programación anual	8	
Plan de control de riesgos y oportunidades	2019-2020	

### 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, EFICACIA DEL SGC Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

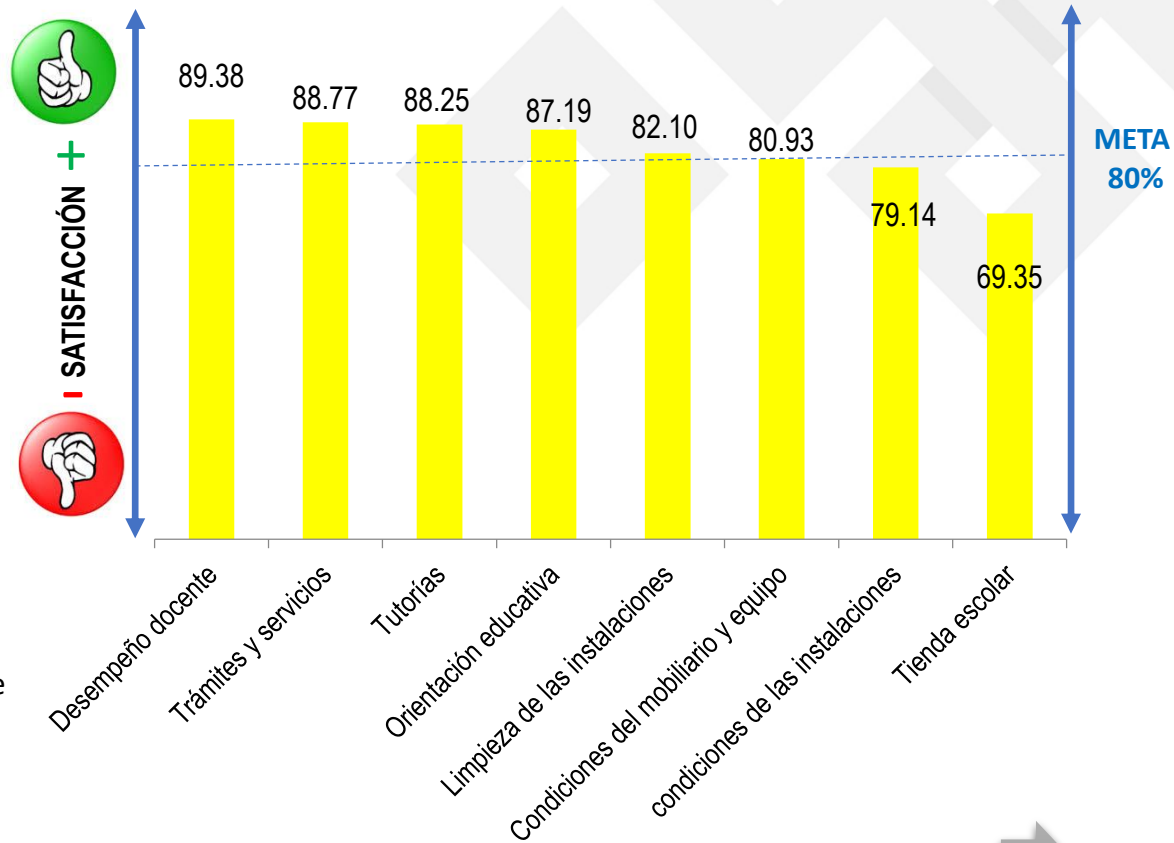
#### 3.1 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

##### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE 2019



De 40,412 estudiantes registrados en el sistema de la "Encuesta de Satisfacción del Estudiante":

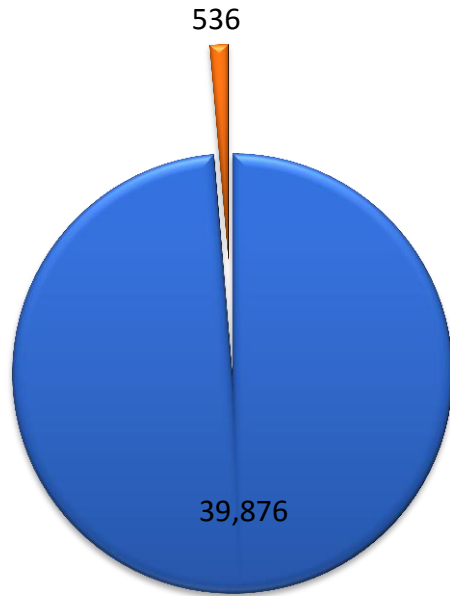
- Contestaron la encuesta
- No contestaron la encuesta





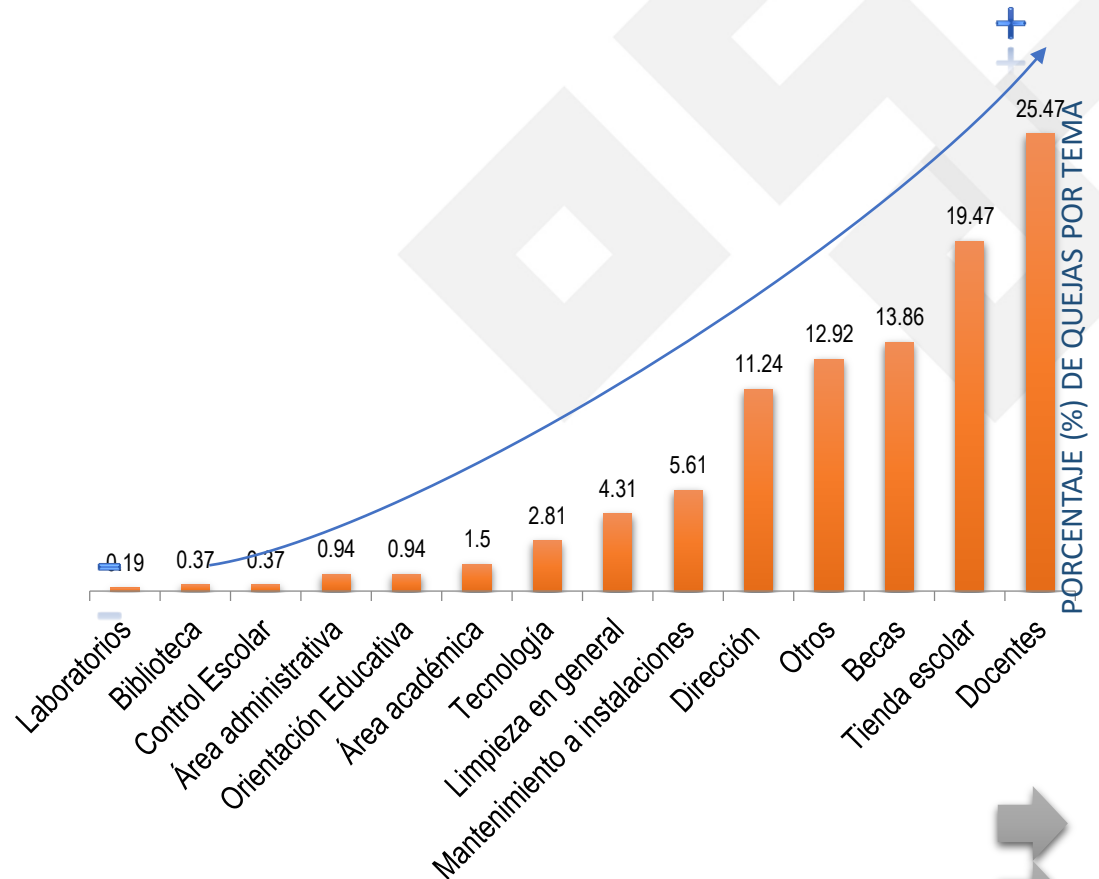
### 3.1 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

#### EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS EXPRESADAS POR LOS ESTUDIANTES 2019



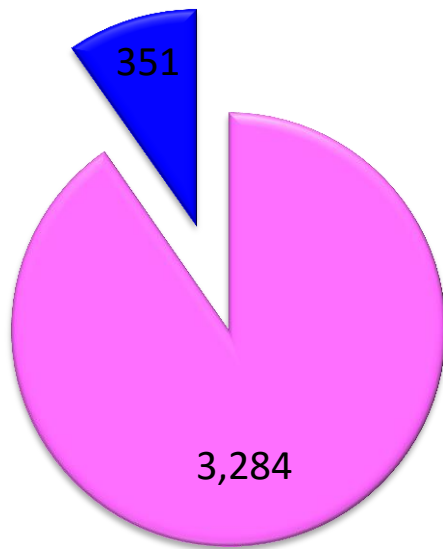
Del 40,412 de estudiantes registrados en el sistema:

- Expresaron sus quejas en el "Buzón de quejas y sugerencias"



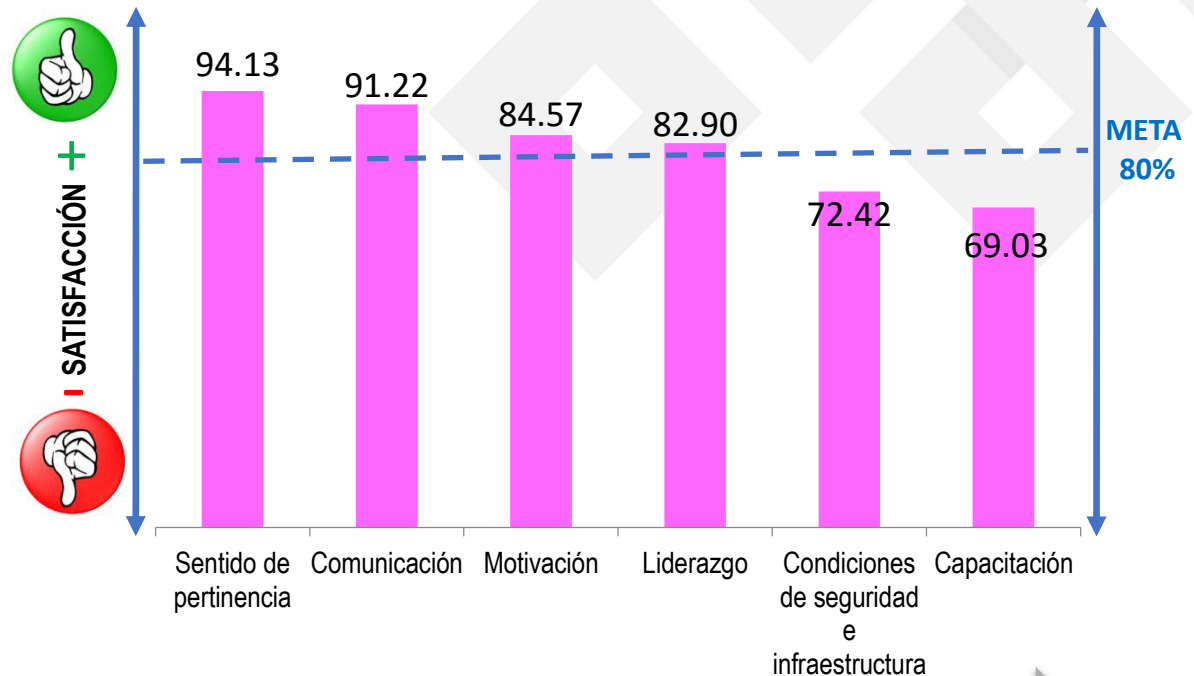
### 3.1 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

#### EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO 2019



Del 3,635 trabajadores en activo:

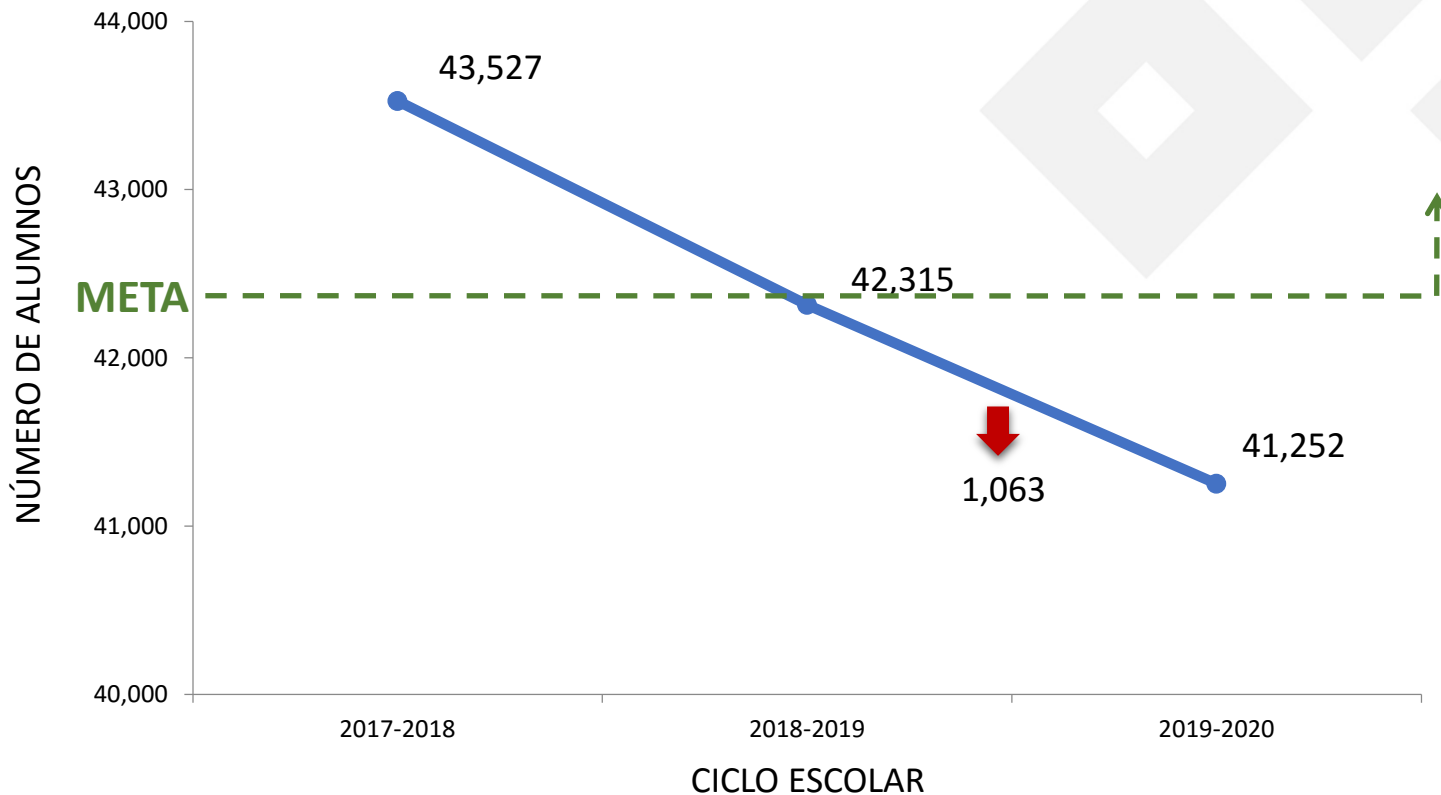
- Contestaron la encuesta
- No contestaron la encuesta





### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 1:** Lograr que la matrícula total de estudiantes sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.







**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

### **3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

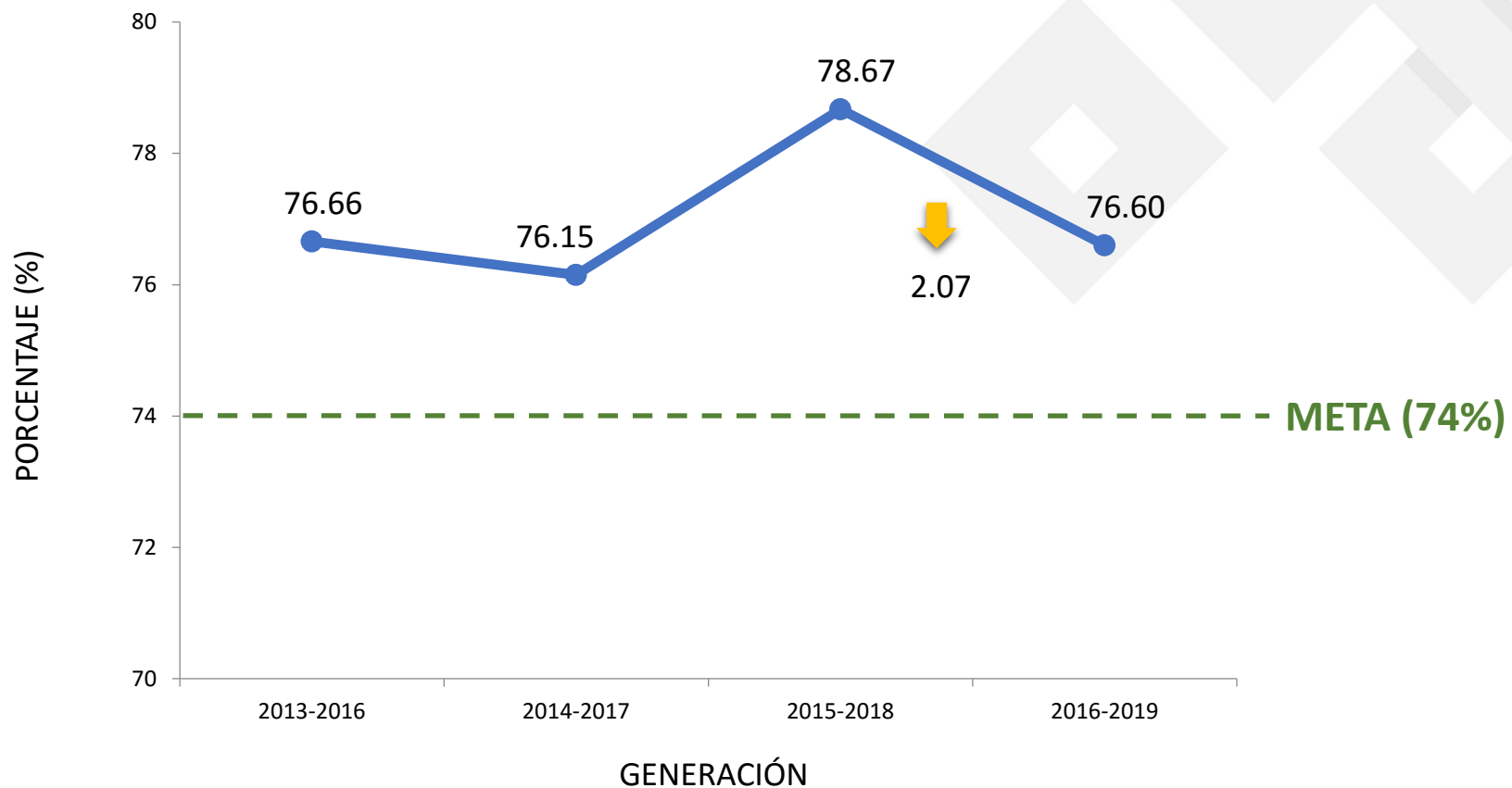
**OBJETIVO 1:** Lograr que la matrícula total de estudiantes sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.

#### **ACCIONES INSTITUCIONALES PARA ATENDER LA DISMINUCIÓN DE LA MATRÍCULA**



### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 2:** Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



### **3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

**OBJETIVO 2:** Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.

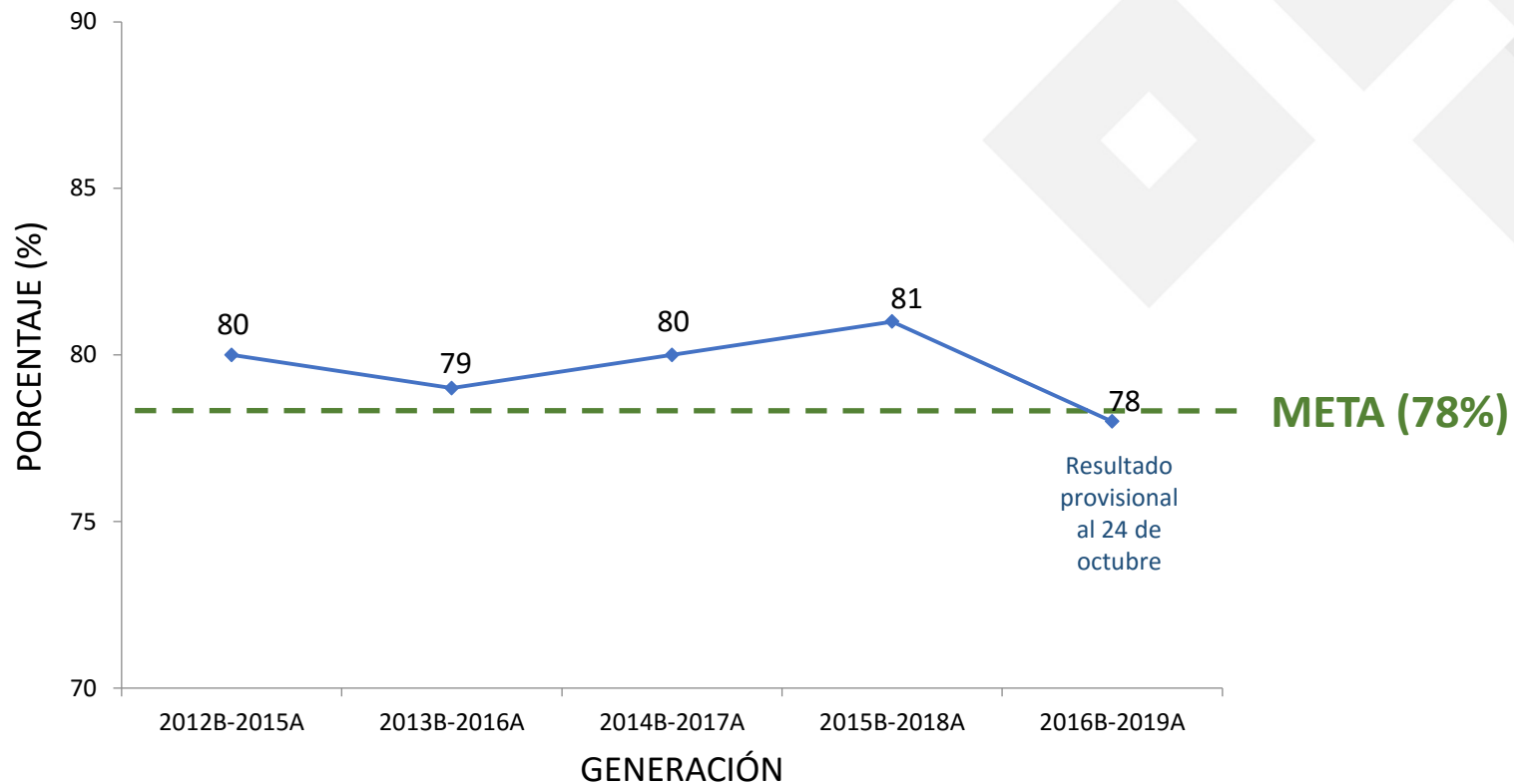
#### **ACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ATENDER LA DISMINUCIÓN DE LA EFICIENCIA TERMINAL**





### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

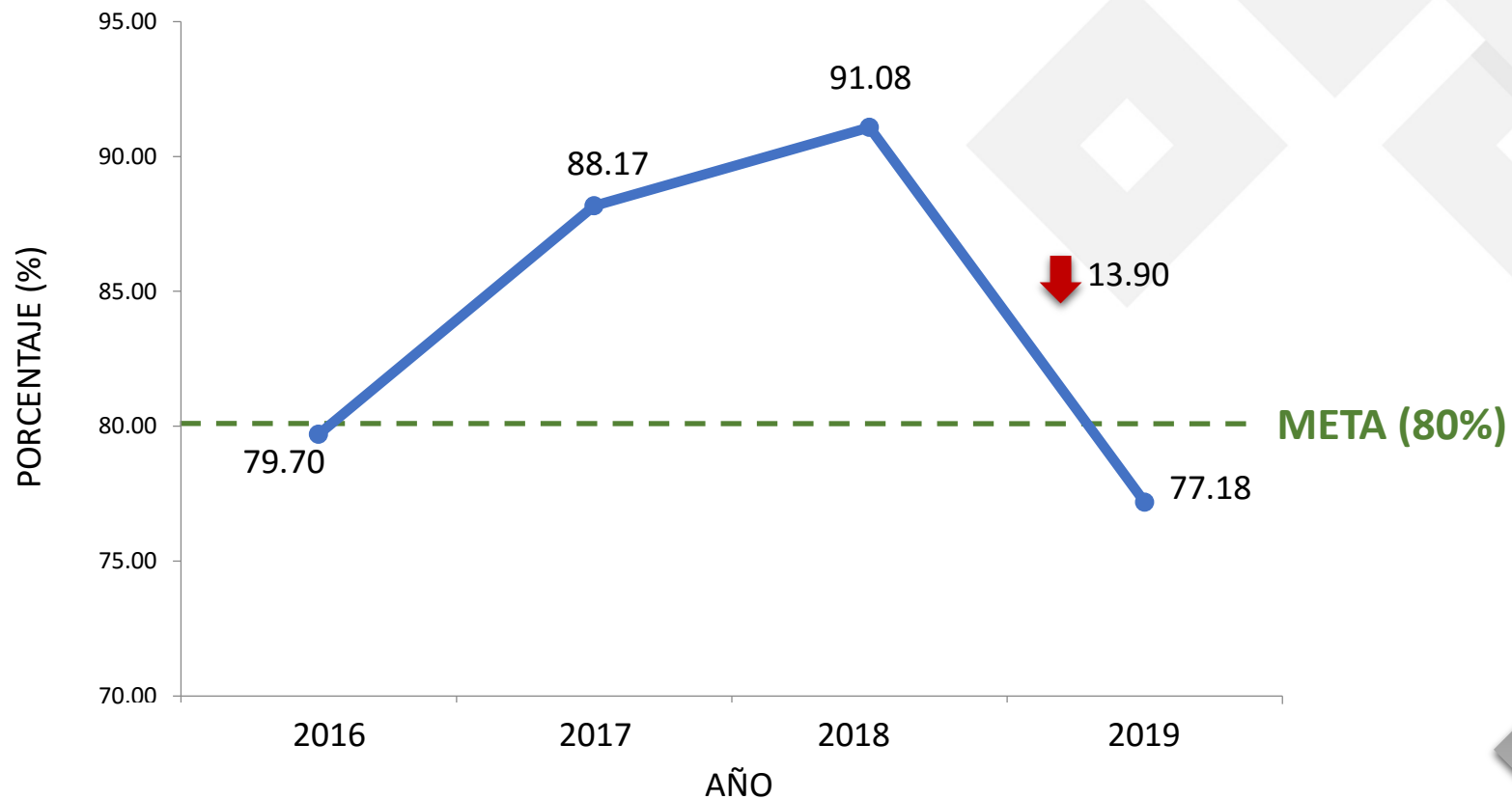
**OBJETIVO 3:** Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior.





### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 4:** Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante, con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 4:** Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante, con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.

#### **ACCIONES CORRECTIVAS INSTITUCIONALES PARA ATENDER LA DISMINUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



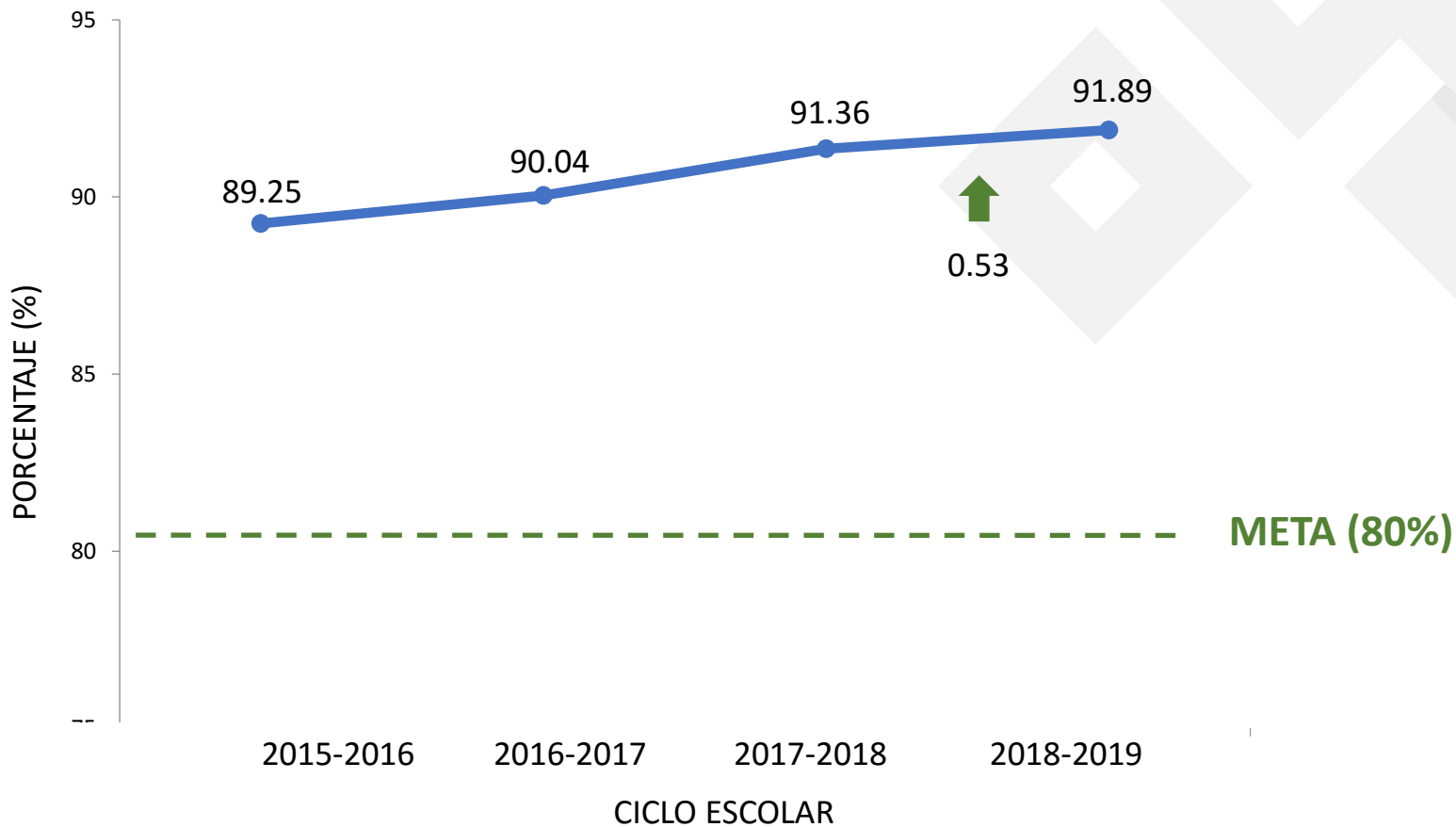
SEV  
Secretaría  
de Educación



COBAEV  
VERACRUZ

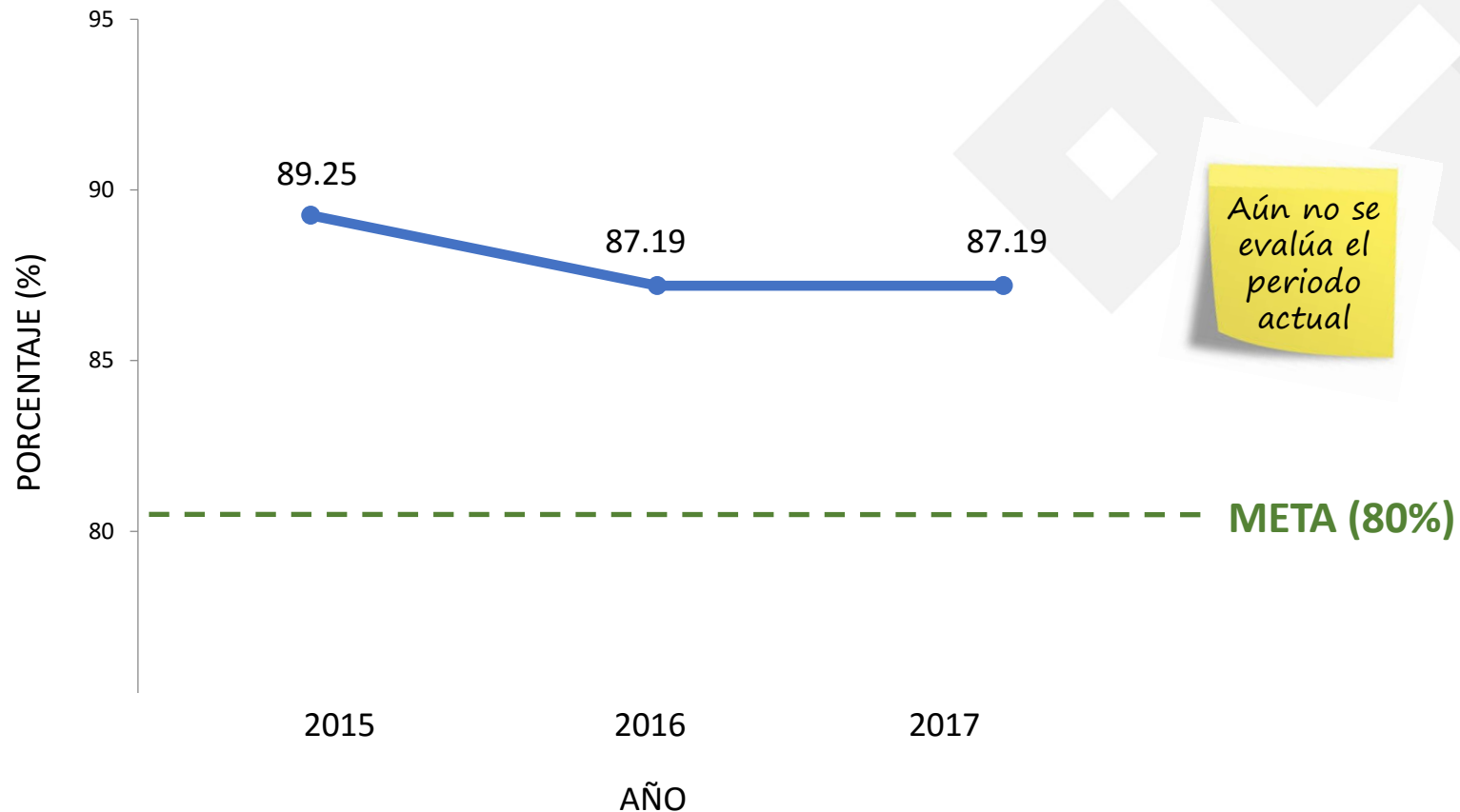
### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 5:** Lograr como mínimo el 80% del desempeño docente.



### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 6:** Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo.

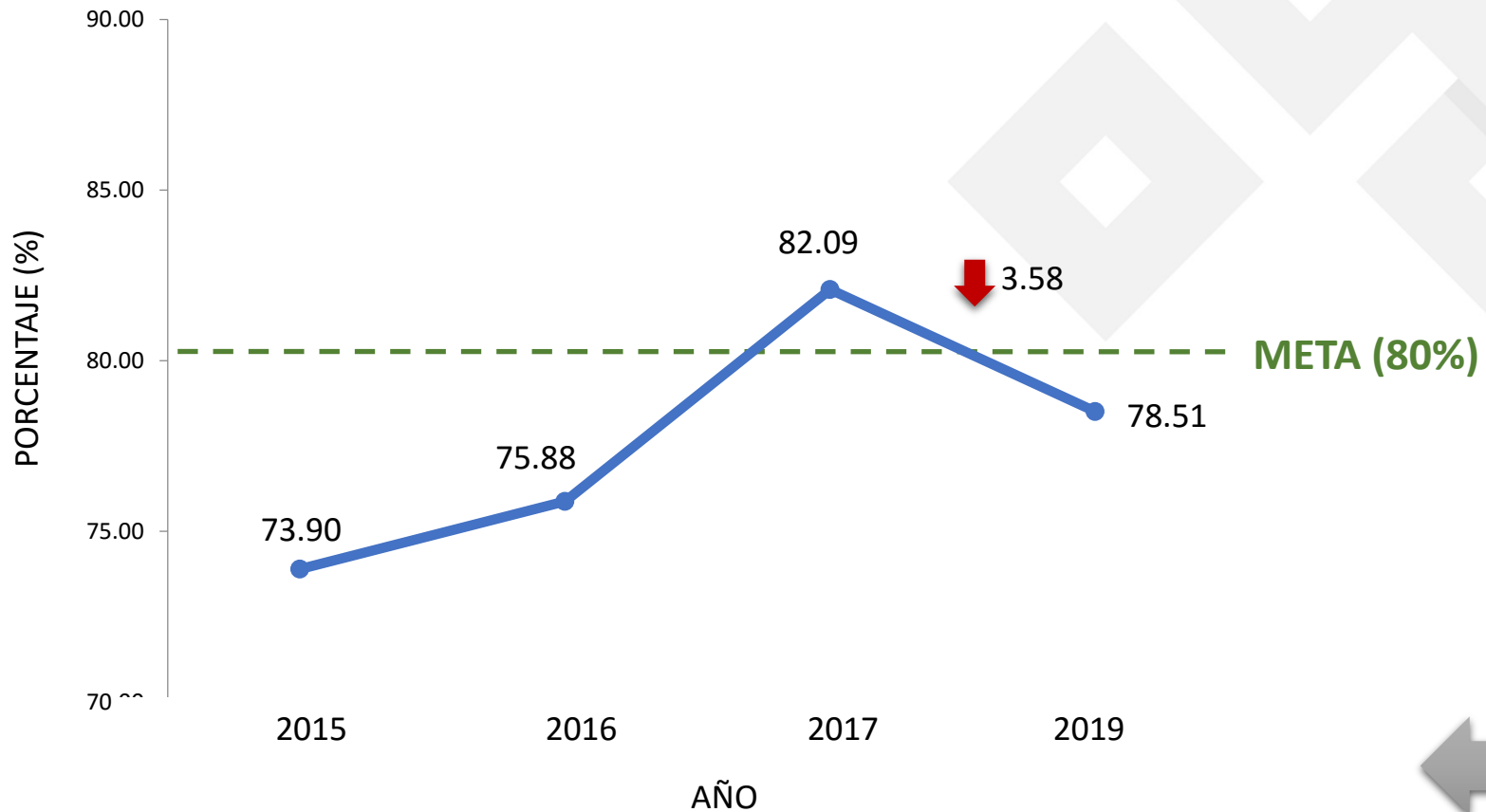






### 3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

**OBJETIVO 7:** Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente de trabajo.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

### **3.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

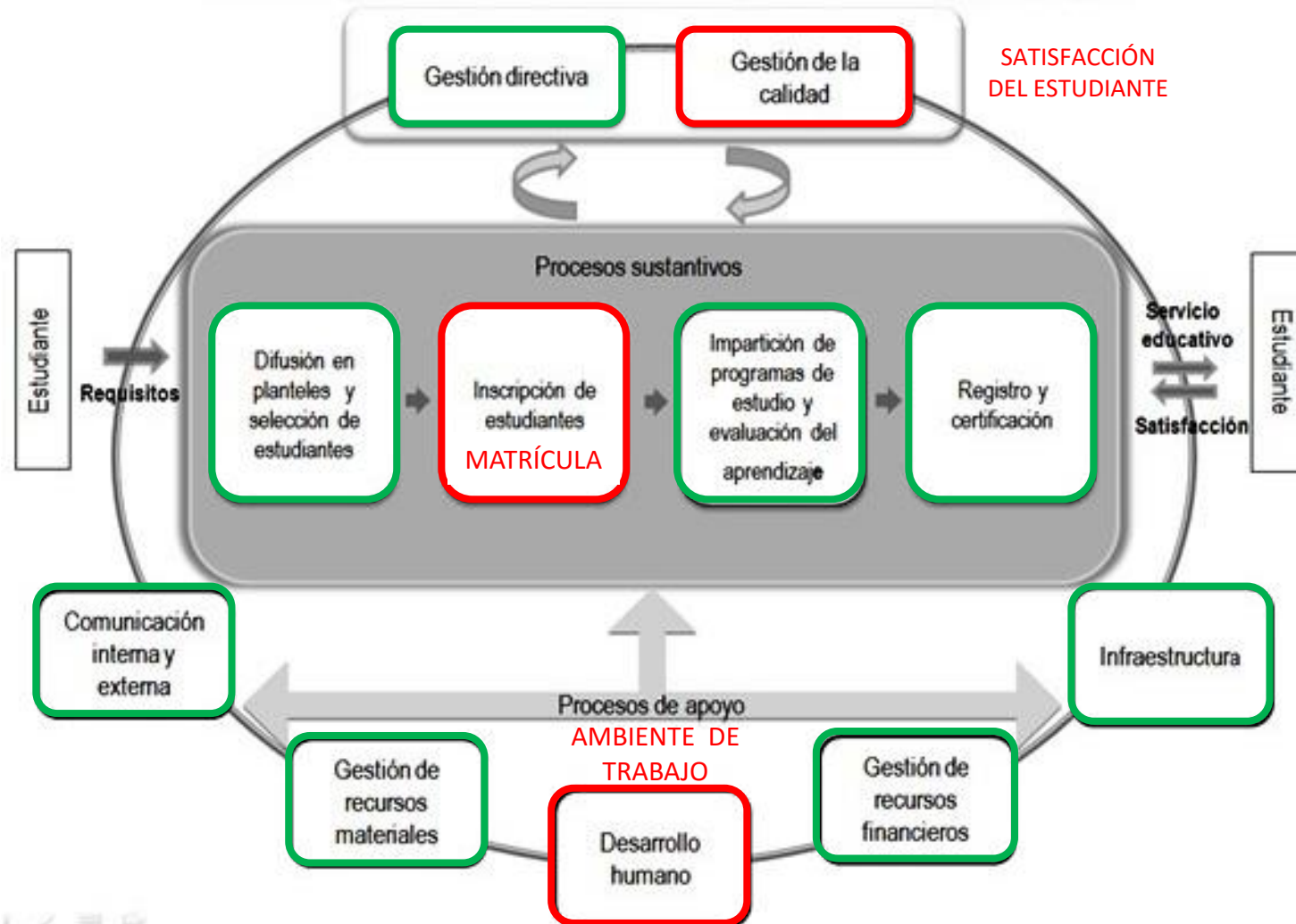
**OBJETIVO 7:** Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente de trabajo.

#### **ACCIONES CORRECTIVAS INSTITUCIONALES PARA ATENDER LA DISMINUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL**





### 3.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.






### 3.4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.



### 3.5. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

 <b>NO CONFORMIDADES</b>	 <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	 <b>PUNTOS FUERTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de seguimiento al cumplimiento de los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas.</li> <li>• Falta de seguimiento, control y organización del programa institucional “jóvenes emprendedores”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los resultados de los objetivos de la calidad para su atención oportuna.</li> <li>• Mejorar la organización y control de las evidencias.</li> <li>• Realizar las supervisiones a planteles (académicas e infraestructura).</li> <li>• Mejorar la comunicación entre planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.</li> <li>• Actualizar el Manual de perfiles del personal directivo y administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en la cultura de mejora continua.</li> <li>• Participación de los estudiantes en la auditoría.</li> <li>• Actitud positiva y disposición de los trabajadores. Participación de los titulares de los centros de trabajo.</li> <li>• Responsabilidad y compromiso de los Enlaces de la Calidad. Actitud positiva y disposición de los trabajadores.</li> <li>• Convicción del Director General por contribuir a la Calidad en el Colegio.</li> </ul>





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

### 3.6. DESEMPEÑO DE LOS PROVEDORES EXTERNOS.



**TIENDAS ESCOLARES**

- Se atendieron los resultados por zona y plantel de la “Encuesta de Satisfacción del Estudiante” y del “Buzón de Quejas y Sugerencias” 2018, los cuales fueron entregados en enero 2019 a la Dirección Administrativa.
- Como parte de las acciones institucionales se están elaborando los Lineamientos generales para el otorgamiento, operación, control y seguimiento de las tiendas escolares del COBAEV.



#### **4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.**

Mediante la metodología del marco lógico (presupuesto basado en resultados) se construyó el Programa Institucional de Desarrollo 2019-2024, está en proceso de validación para su publicación el 5 de diciembre de 2019.

Se revisaron las actividades del Programa de Metas Anuales 2019 con los directores de los planteles y coordinadores de zona, con la finalidad de verificar y dar seguimiento a las actividades, analizar cada una para poder integrarlas al PMA 2020 y asignar el presupuesto. Los centros de trabajo de Oficinas centrales realizaron la misma actividad.

El seguimiento y evaluación del ejercicio se está implementando a través de la medición de 29 indicadores correspondientes a los seis ejes rectores contemplados en el PIDE.



## 5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

**El 5 de septiembre** se solicitó a las áreas de Oficinas Centrales: 1) verificar la eficacia de las acciones implementadas 2018-2019  
2) Evaluar el estado de los riesgos 2018-2019  
3) Determinar los riesgos y las acciones del ciclo 2019-2020.



**El 20 de septiembre** se recibió de las áreas de Oficinas Centrales el listado de los riesgos y las acciones a implementar para su atención. Esta información se registró en el “Concentrado de Riesgos 2019-2020”.



**El 26 de septiembre** se solicitó a Coordinaciones de Zona y Planteles analizar los riesgos propuestos por Oficinas Centrales, para establecer las acciones a implementar, así como agregar los riesgos necesarios.



**El 30 de septiembre** en el marco del congreso “Calidad y excelencia educativa”, se llevó a cabo el Taller: Detección y prevención de riesgos, que consistió en analizar los riesgos y las acciones propuestas para su atención, a través del trabajo colegiado entre Planteles, Coordinaciones de Zona y Oficinas Centrales.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

## 5.1. AVANCE DEL PLAN DE CONTROL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2019-2020



Tres reuniones:  
10, 18 y 22 de octubre

Con la información resultante del trabajo colegiado entre Oficinas Centrales, Planteles y Coordinaciones de Zona, se están realizando Reuniones de trabajo (Representante de la Dirección y su personal) para integrar la propuesta del "**Plan de Control de Riesgos y Oportunidades 2019-2020**" con 5 temas transversales:

**1.COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS**

**2.DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS ACADÉMICOS**

**3.INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EDUCATIVA Y TECNOLÓGICA**

**4.PLANEACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y EVALUACIÓN**

**5.GESTIÓN DE LA CALIDAD**



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SEV  
Secretaría  
de Educación



Se propone realizar una  
reunión extraordinaria del  
**Comité de la Calidad** para  
revisión y aprobación del

**“Plan de control de riesgos y  
oportunidades 2019-2020”**



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.



Fortalecimiento al seguimiento del  
Sistema de Gestión de Calidad  
(**Capacitación**)



Fortalecimiento de las habilidades  
y competencias docentes  
(**Diplomado**)



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

## 7. ASUNTOS GENERALES.

### 7.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO.

<b>Noviembre 2019</b>						
<b>D</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>	<b>S</b>
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación

**COBAEV**  
Colegio de Bachilleres  
del Estado de Veracruz

Por su atención...

Gracias

