



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

26 de Mayo de 2015

Lugar: Sala de Juntas de la Dirección  
General del COBAEV



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO









## 1. Revisión de la Política de la Calidad

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir con los requisitos del servicio educativo y de crear, comunicar y conservar una cultura de mejora continua sustentada en un Sistema de Gestión de la Calidad, que demuestre su eficacia y permita desarrollar una Educación Integral con Calidad.

**Versión 3**

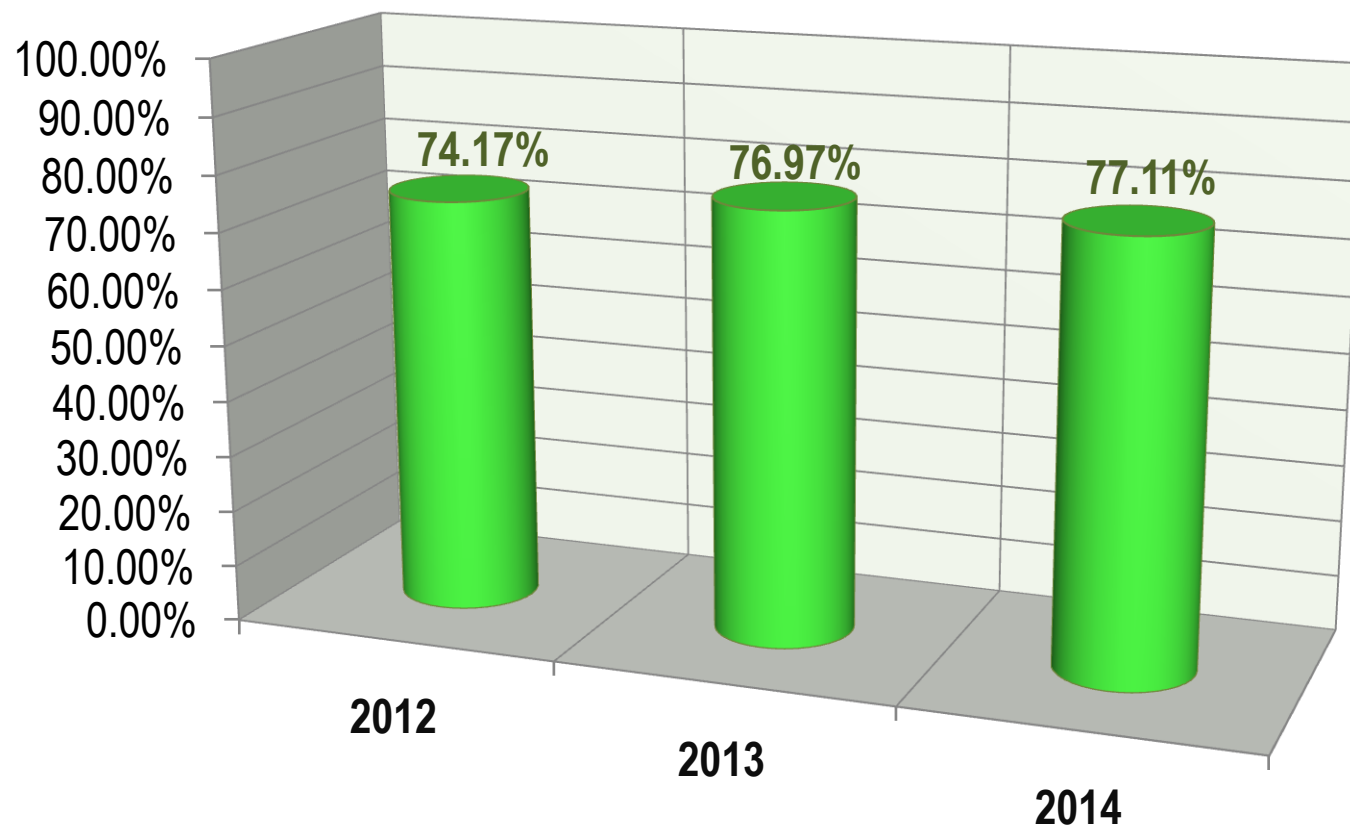


## 2. Revisión de los Objetivos de la Calidad

<u>Objetivos de la calidad</u>	<u>Período evaluado</u>	<u>Resultado</u>	<u>¿Se cumplió el objetivo?</u>		
			<u>Sí</u>	<u>No</u>	
1. Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal.	Generación 2011-2014 (11B-14A)	77.11%	X		
2. Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior.	2014	80.00%	X		
3. Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%.	2014	85.02%	x		
4. Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%.	2014	81.60%	X		
5. Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral.	2014	80.20%	X		
6. Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles.	2014	77.20 %	X		

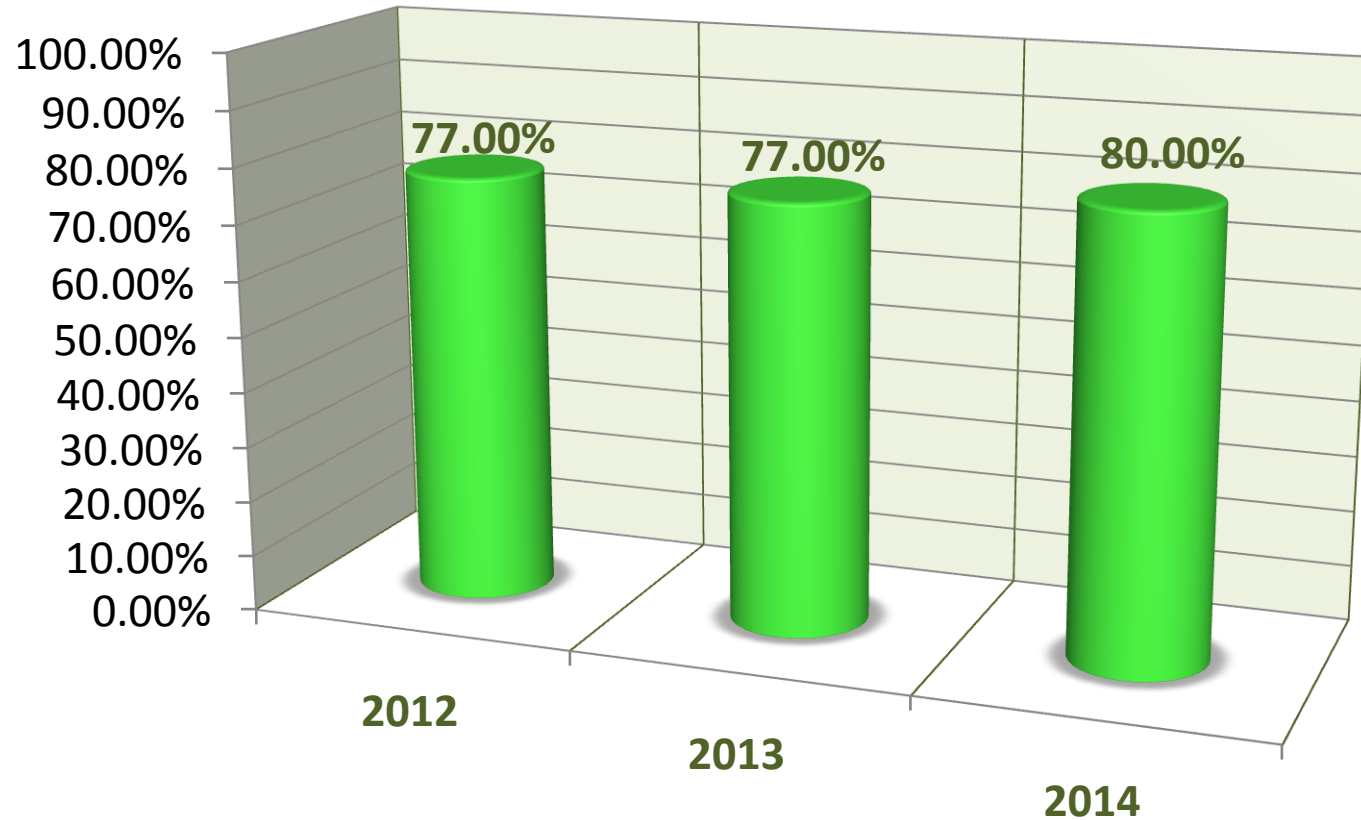


## Eficiencia Terminal



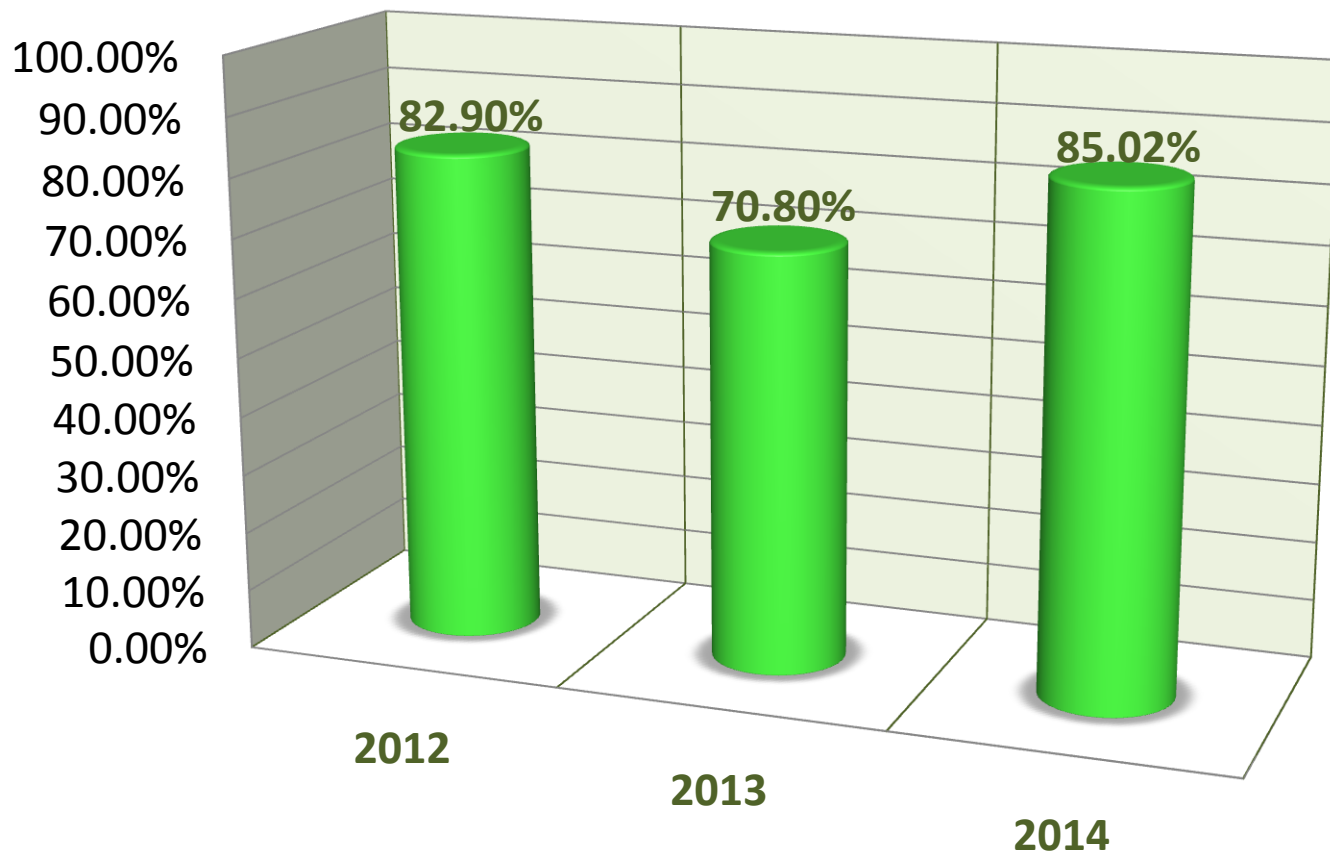


# Estudiantes egresados aceptados en Instituciones de Educación Superior (IES)





## Desempeño del Personal Docente

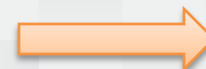
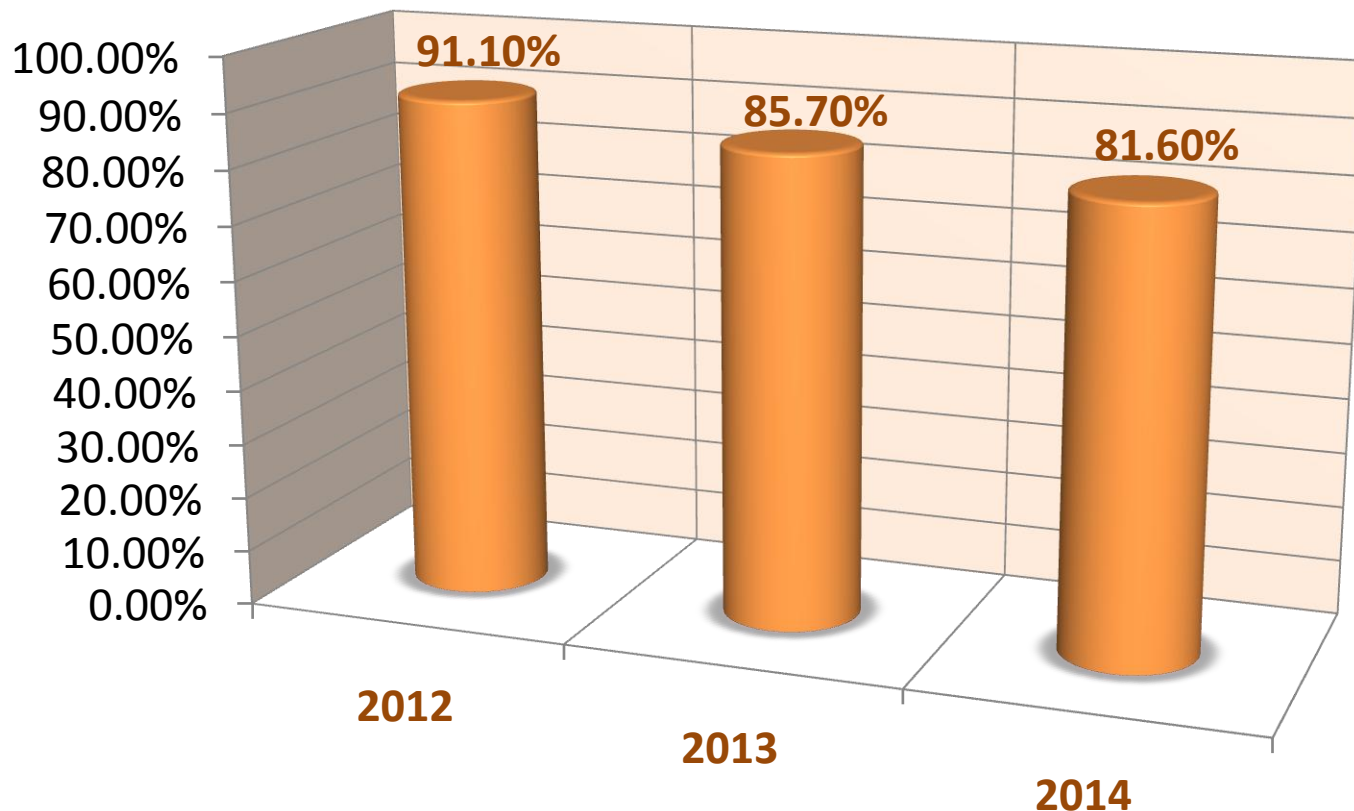




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Desempeño del Personal Directivo y Administrativo



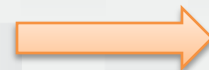


**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Desempeño del Personal Directivo y Administrativo

**Intervención del  
Departamento de Evaluación  
Institucional**







**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Desempeño del Personal Directivo y Administrativo

- **Se modificó el instrumento de evaluación de conocimientos elevando su nivel de complejidad y haciéndolo compatible con las exigencias de la nueva reforma a la Ley General de Educación**





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Desempeño del Personal Directivo y Administrativo

➤ Se programarán acciones preventivas para atender los resultados institucionales y por centro de trabajo

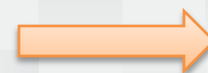
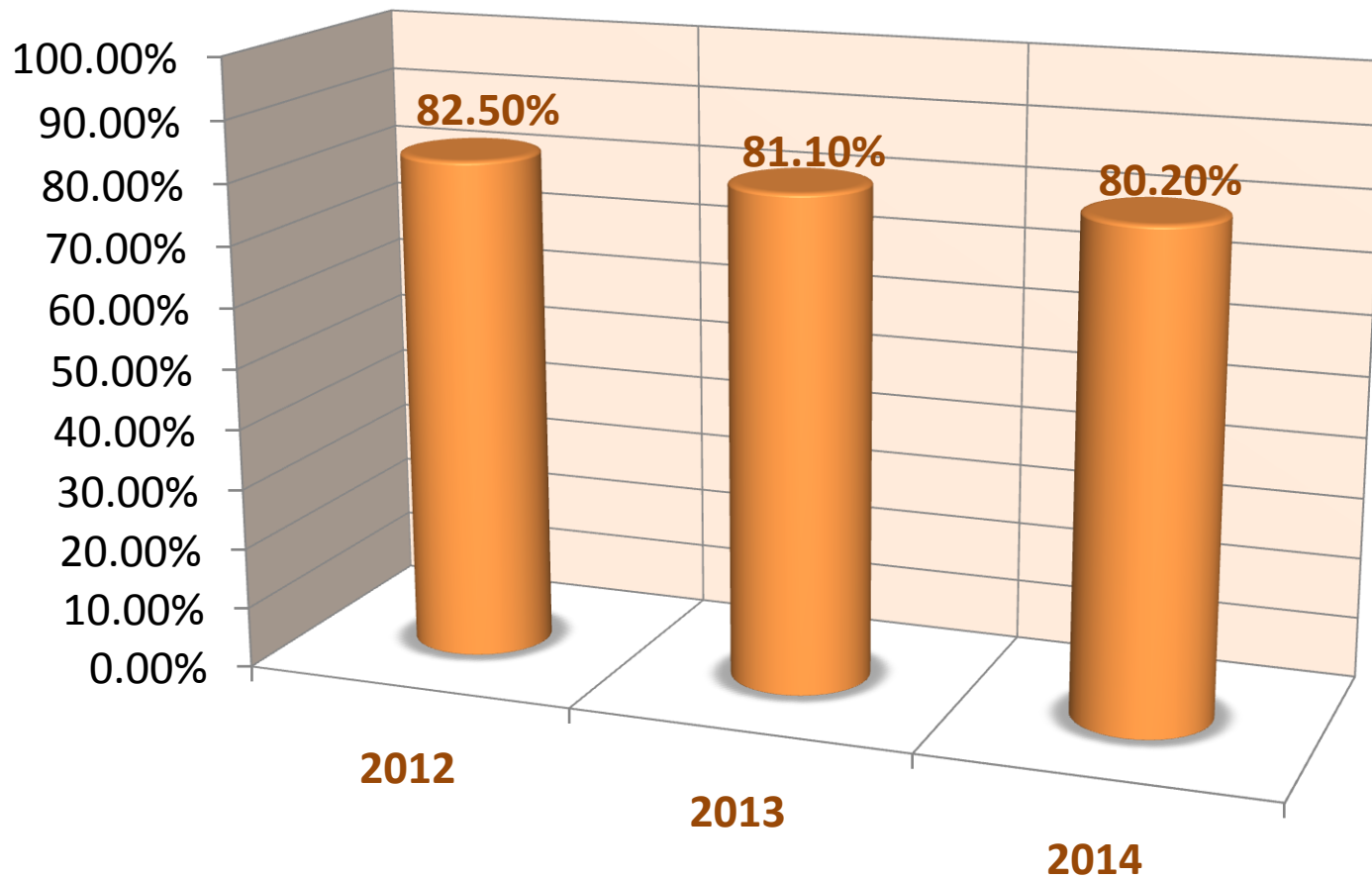




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Satisfacción del personal con respecto al Ambiente Laboral





## **Ambiente Laboral**

### Aspectos con mayor grado de insatisfacción

➤ **Insuficiencia de material de trabajo (oficina, limpieza, didáctico, entre otros)**

➤ **Prestaciones y recategorizaciones**

➤ **La capacitación promovida a nivel institucional, especialmente del personal directivo y administrativo, no está diseñada para atender a coordinaciones de zona y planteles**



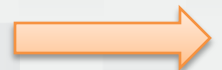


**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Satisfacción del personal con respecto al  
Ambiente Laboral**

**Intervención de la Dirección  
Administrativa**





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **Ambiente Laboral** **Acciones preventivas**

➤ Los titulares de los centros de trabajo están realizando acciones de acuerdo a los resultados obtenidos

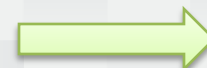
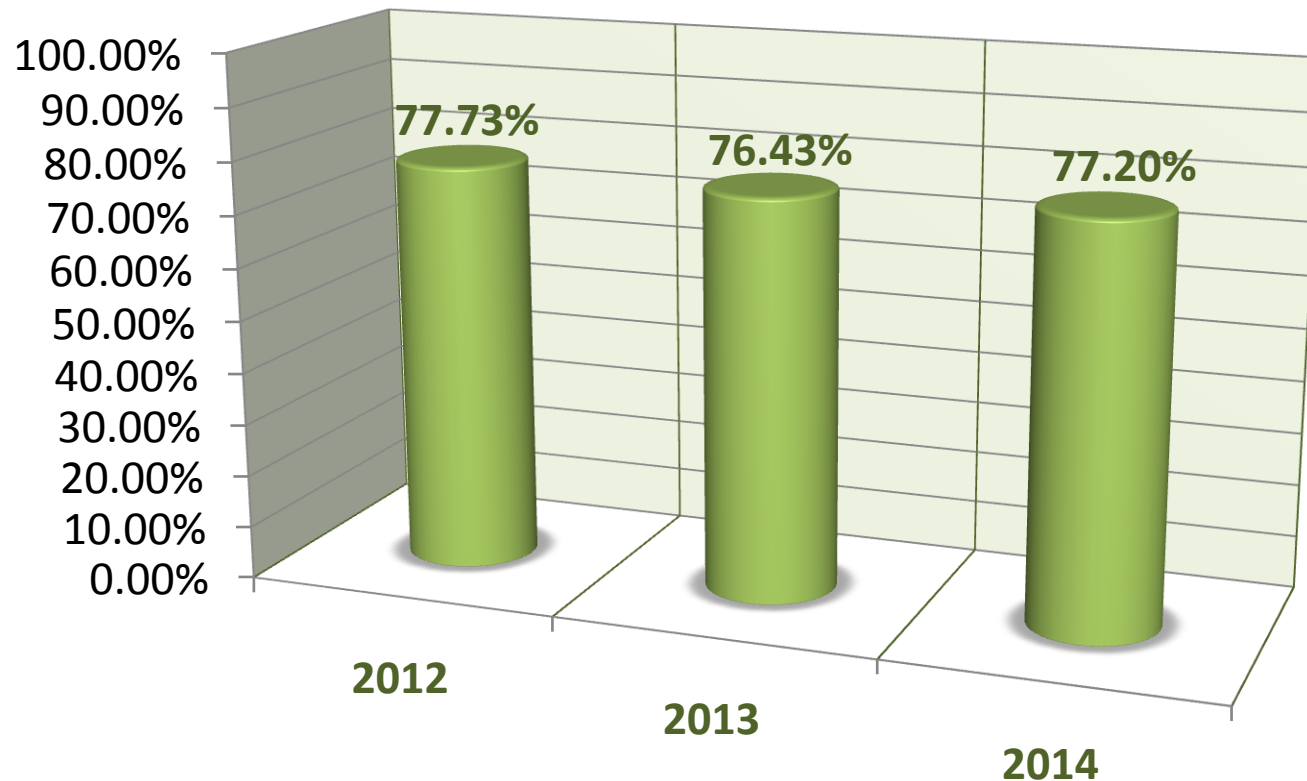


➤ El Departamento de Recursos Humanos está realizando acciones preventivas para atender resultados institucionales





## Satisfacción del Estudiante





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Satisfacción del estudiante





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO

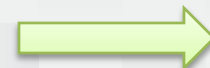


## Satisfacción del estudiante Acciones de mejora

➤ Los directores de plantel están realizando acciones de acuerdo a los resultados obtenidos

➤ Se promovió “Campaña permanente de cuidado de las instalaciones y cultura de la limpieza” en planteles

➤ Se turnó oficios a la Dirección Administrativa para que atendiera los aspectos con mayor grado de insatisfacción que son de su competencia





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Satisfacción del estudiante Acciones de mejora

### ➤ Tienda escolar:

En la evaluación de los concesionarios de las tiendas escolares se consideraron los resultados por plantel



### ➤ Limpieza, mantenimiento y laboratorios:

Falta definir las acciones preventivas institucionales para atender los resultados de estos aspectos



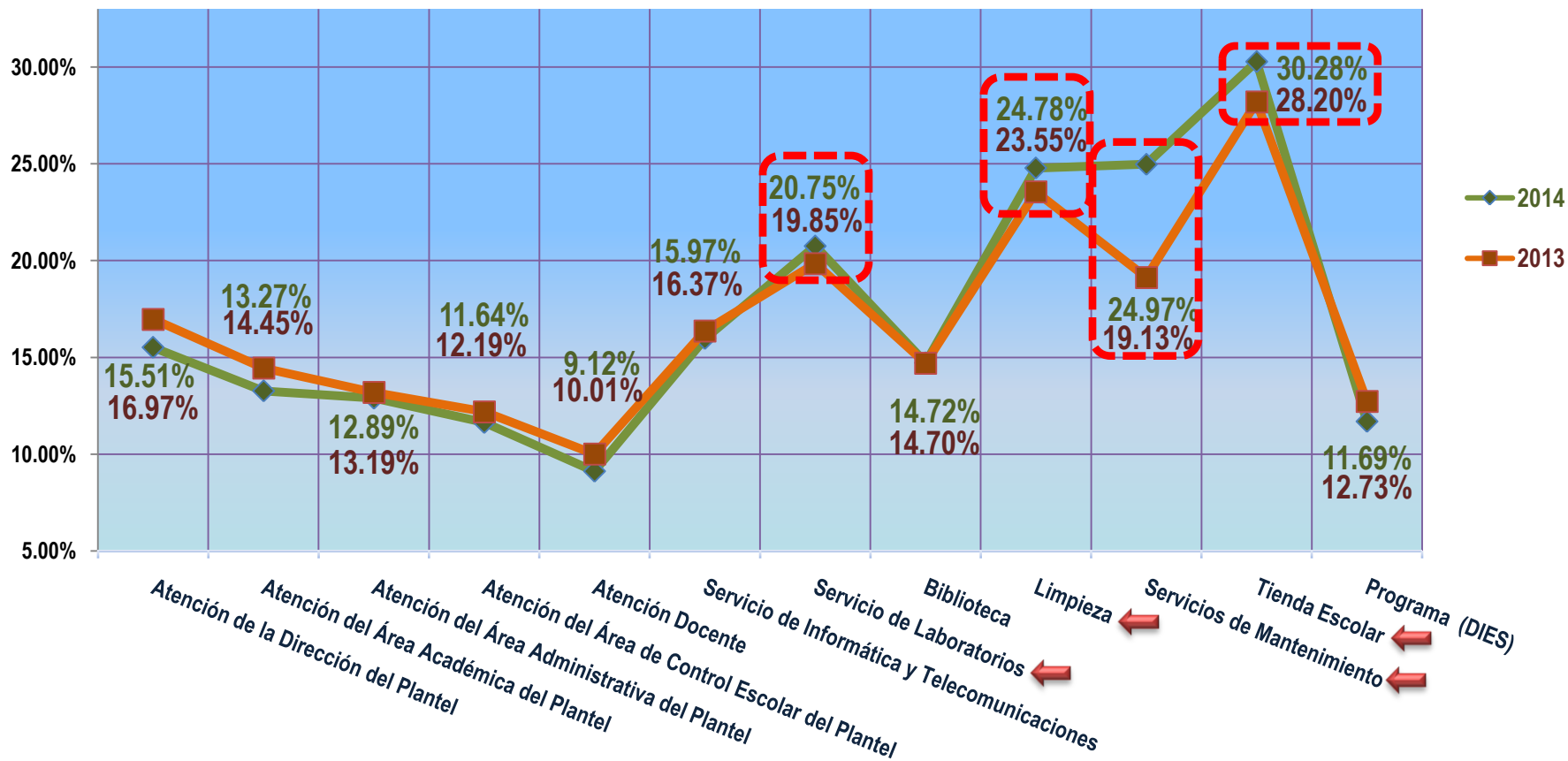
**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



### **3. Retroalimentación y quejas del estudiante**

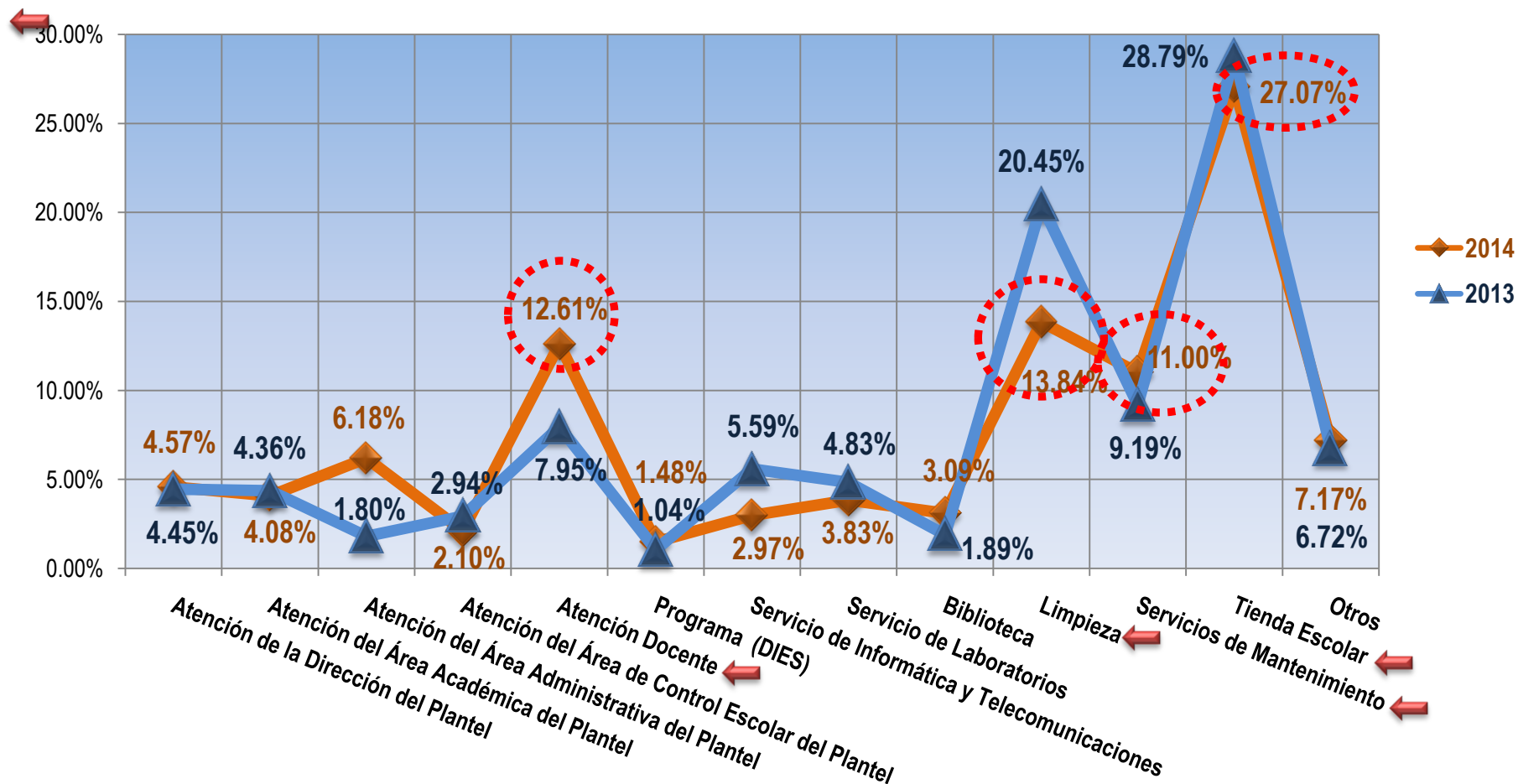


Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2013 y 2014  
Grado de Insatisfacción





## Buzón de Quejas y Sugerencias del Estudiante 2013 y 2014





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo



# Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo

Proceso	Indicadores	Cumplimiento del criterio de desempeño	Comentarios
Difusión en planteles y selección de estudiantes	1	1	—
Inscripción de estudiantes	1	1	—
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	4	3	Indicador que no cumplió con el criterio de desempeño: <b>Deserción</b>
Registro y certificación	1	1	—
Infraestructura	3	2	Indicador que no cumplió con el criterio de desempeño: <b>Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica</b>



# Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo

Proceso	Indicadores	Cumplimiento del criterio de desempeño	Comentarios
Gestión de recursos financieros	1	1	—
Desarrollo humano	5	5	—
Gestión de recursos materiales	1	1	—
Comunicación interna y externa	2	2	—
Gestión directiva	5	5	—
Gestión de la calidad	4	4	—
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	—







**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Indicadores que no cumplieron con  
el criterio de desempeño  
establecido**

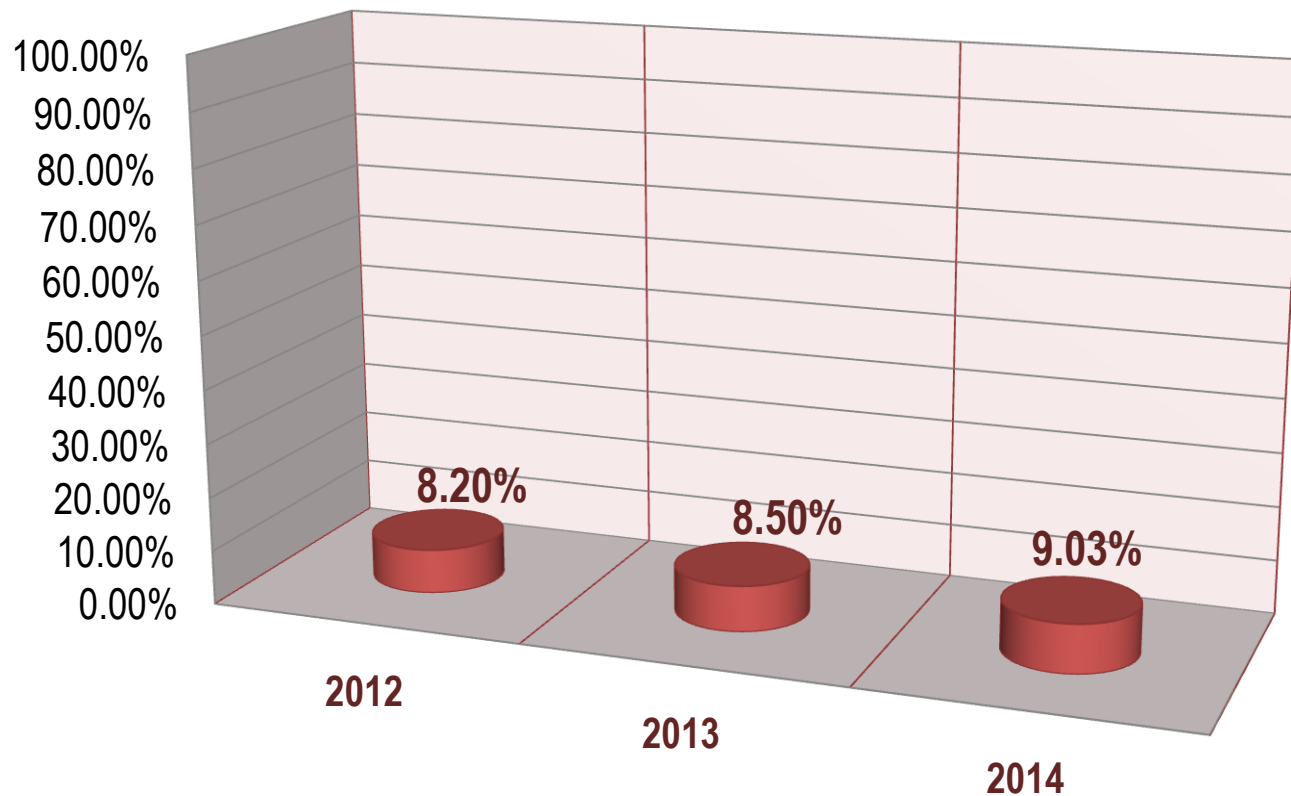




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Indicador que no cumplió con el criterio de desempeño Deserción





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño  
Deserción**

**Intervención de la Dirección  
Académica**





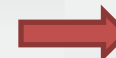
**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño  
Deserción**

## **Acciones correctivas propuestas**

- **1. Solicitar a planteles la detección de estudiantes en riesgo de deserción y que sean atendidos oportunamente a través del Programa «Yo no abandono» y el Programa DIES**
- **2. Solicitar a las coordinaciones de zona el seguimiento trimestral de las acciones implementadas en su planteles**
- **3. Seguimiento puntual por parte de la Dirección Académica a resultados de reprobación (tendencias en parciales, resultados semestrales y por ciclo escolar)**





**Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño  
Deserción**

## Acciones correctivas propuestas

- 4. Implementar acciones de mejora por parte de la Dirección Académica para atender resultados negativos de reprobación y de casos en situación de riesgo de deserción
- 5. Dar seguimiento puntual a las acciones que se realicen en planteles, coordinaciones de zona y en los diferentes departamentos de la Dirección Académica para disminuir el índice de reprobación y deserción
- 6. Dar seguimiento a las estrategias y actividades incluidas en el Plan de Mejora Académica para disminuir el índice de reprobación y deserción



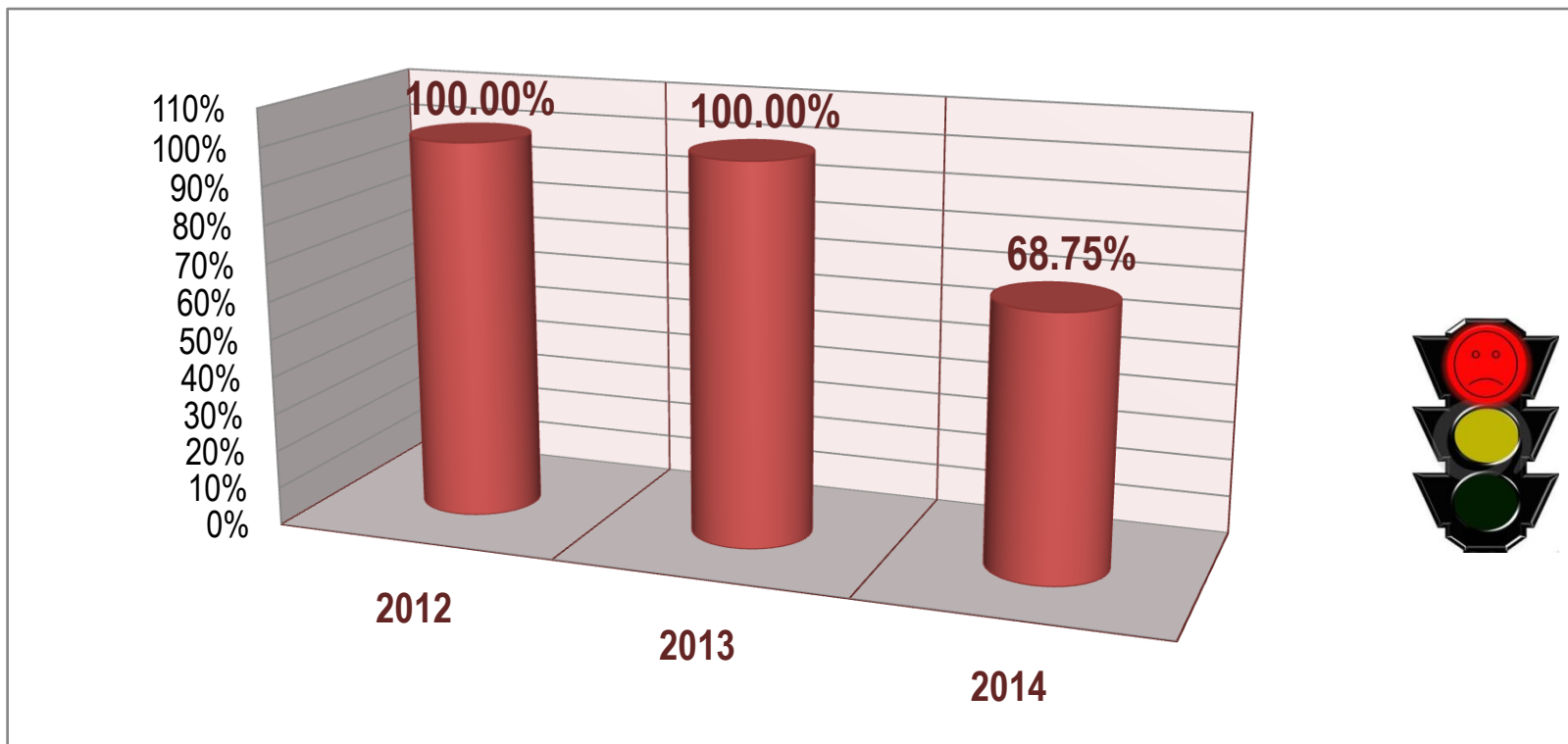


VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño

## Mantenimiento preventivo de infraestructura Tecnológica





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Mantenimiento preventivo  
de infraestructura Tecnológica**

**Intervención del Departamento de  
Tecnologías de la Información**





**Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño**

**Mantenimiento preventivo de infraestructura Tecnológica**  
**Acciones correctivas propuestas**

➤ **1. Identificar los planteles que no cumplieron con el indicador**

➤ **2. Solicitar a los planteles que realicen las acciones correctivas correspondientes**







**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**Indicador que no cumplió con el  
criterio de desempeño**

**Mantenimiento preventivo de infraestructura Tecnológica**  
**Acciones correctivas propuestas**

➤ **3. Incorporar a los enlaces técnicos de la calidad al seguimiento de la realización de acciones correctivas**

➤ **4. Revisar el procedimiento Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica**





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 5. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 6. Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

➤ Que el flujo de recursos externos no logre adaptarse a las necesidades del servicio educativo previstas en el SGC



➤ Que el compromiso y la toma de decisiones, a nivel directivo, no se articule horizontalmente en la atención del servicio educativo



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 7. Resultados de Auditorías



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## RESULTADOS DE PRIMERA AUDITORÍA INTERNA 25 AL 27 DE MARZO 2015

**DE 9 CENTROS DE TRABAJO  
PROGRAMADOS PARA AUDITAR  
SÓLO SE AUDITARON 3**



NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
2	2
Plantel 12 Córdoba	



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## RESULTADOS DE SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA 21 Y 22 DE MAYO 2015

**20 Centros  
de Trabajo  
auditados**



NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
<b>6</b>	<b>4</b>
P58 Perote P55 Tantoyuca P 51 La Constitución	P 51 La Constitución Desarrollo Patrimonial Tecnologías de la Información Enlace Interinstitucional de coordinadores



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 8. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 2015

Las acciones correctivas y preventivas implementadas a raíz de los problemas detectados mediante la Primera Auditoría Interna (Marzo 2015), se han llevado a cabo.

Se están programando las acciones correctivas y preventivas derivadas de la Segunda Auditoría, (Los centros de trabajo aún están en el tiempo reglamentario para su programación y envío).





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 9. Recomendaciones para la Mejora Continua

**Acciones implementadas por la Dirección Académica**





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 10. Generalidades de la auditoría externa para la tercera Certificación

# AUDITORÍA EXTERNA

Programada  
Del 1 al 5 de Junio

### OBJETIVO

Buscar evidencia objetiva que garantice la eficacia del sistema de gestión de la calidad del COBAEV, a fin de obtener por tercera vez la certificación en ISO 9001.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 10. Generalidades de la auditoría externa para la tercera Certificación

### **CENTROS DE TRABAJO QUE SE AUDITARÁN**

Plantel 17 Jaltipan (Zona VII)

Plantel 18 Coatzacoalcos (Zona VIII)

Plantel 21 Ixhuatlán de Madero (Zona VIII)

Plantel 35 Xalapa (Zona IV)

Plantel 37 Mecatepec (Zona III)

Plantel 51 La Constitución (Zona II)

Plantel 55 Tantoyuca (Zona I)



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 10. Generalidades de la auditoría externa para la tercera Certificación

### CENTROS DE TRABAJO QUE SE AUDITARÁN

Dirección General

Representante de la Dirección

Dirección de Asuntos Jurídicos

Enlace Interinstitucional de Coordinadores

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

Departamento de Desarrollo Patrimonial

Subdirección Académica

Departamento de Servicios Docentes

Departamento de Supervisiones Académicas

Departamento de Servicios Escolares

Departamento de Evaluación Institucional

Departamento de Programación y Seguimiento

Departamento de Control Presupuestal

Departamento de Tecnologías de la Información



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Por su atención

¡Gracias!