



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



## Objetivo

---

Asegurarse de la  
conveniencia, adecuación y eficacia del  
Sistema de Gestión de la Calidad



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN





## Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección 2016



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

### Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección 2016

ASUNTO	ACUERDOS	ESTATUS
Evaluación del cumplimiento de los objetivos de la calidad.	3	100%
Retroalimentación y quejas del estudiante.	5	100%
Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.	3	100%
Plan de Mejora Académica 2016.	1	100%





---

## Revisión de la política de la calidad



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## Revisión de la política de la calidad

---

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir 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





## Revisión de los objetivos de la calidad



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

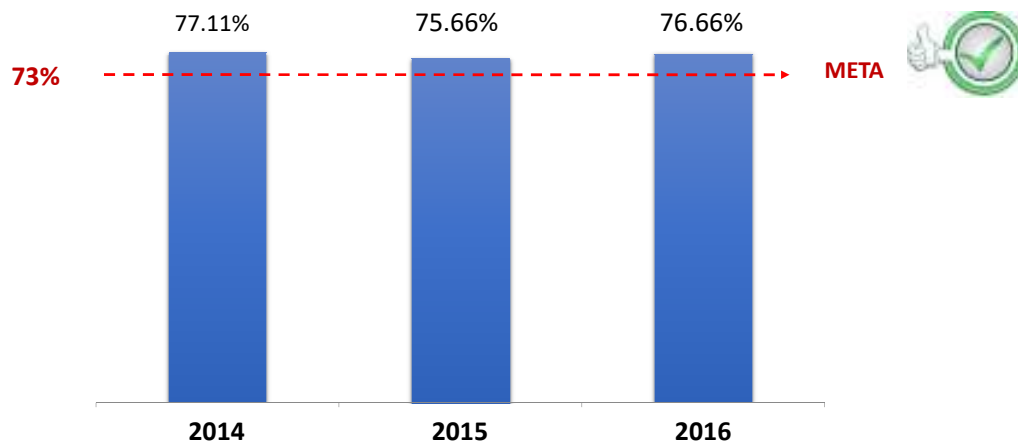
VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



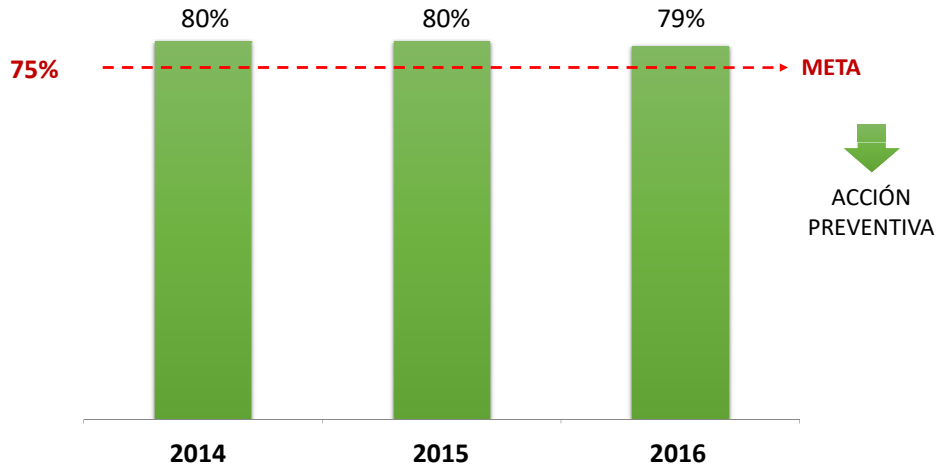
VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## Revisión de los objetivos de la calidad

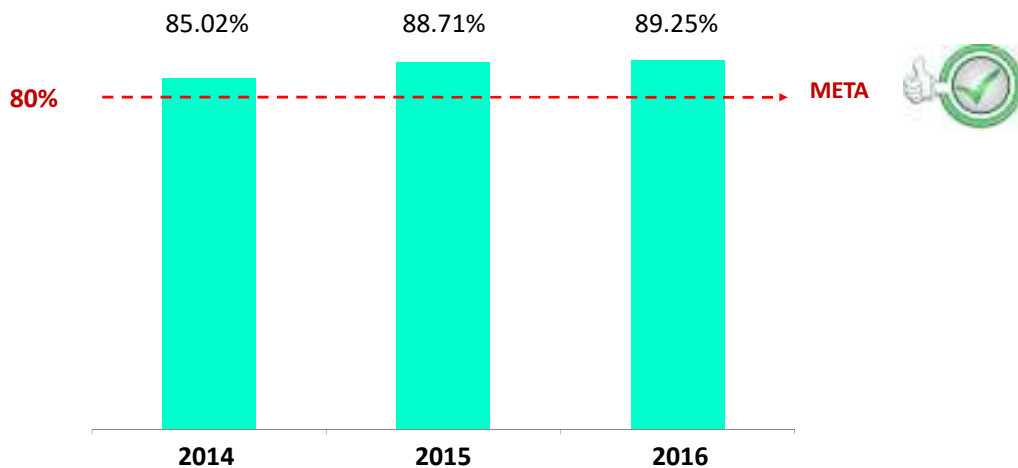
Eficiencia terminal



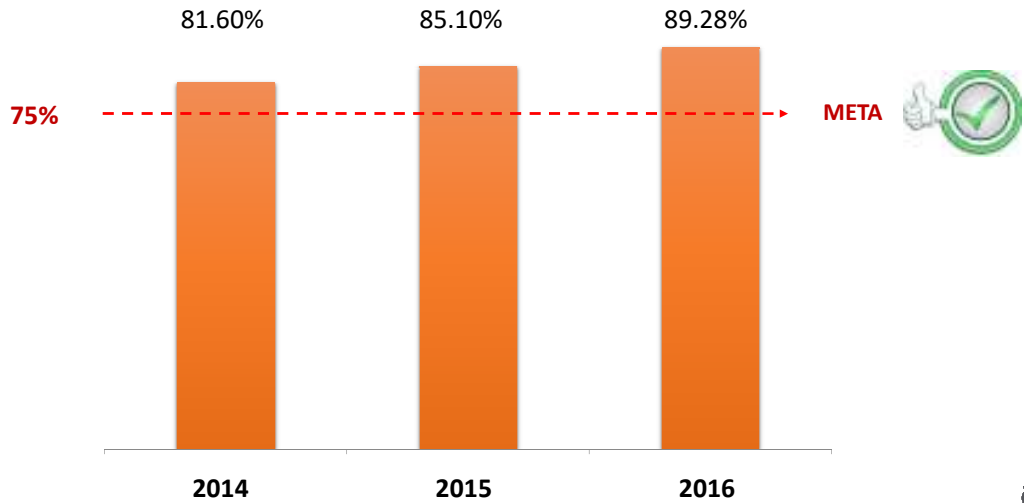
Ingreso a IES



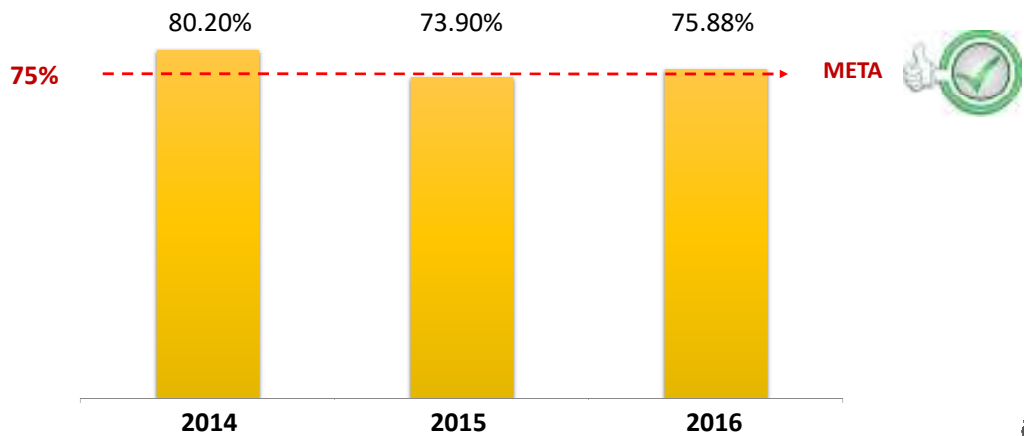
Desempeño del personal docente



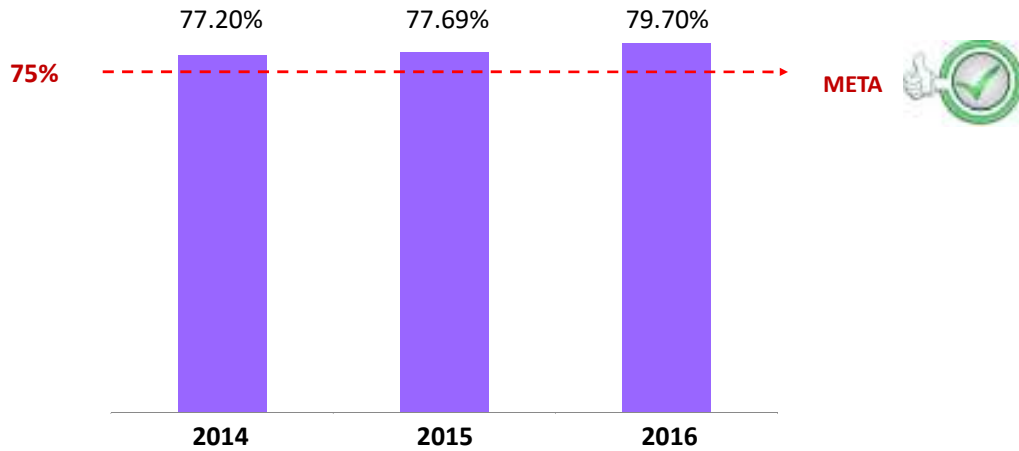
Desempeño del personal directivo y administrativo



Ambiente laboral



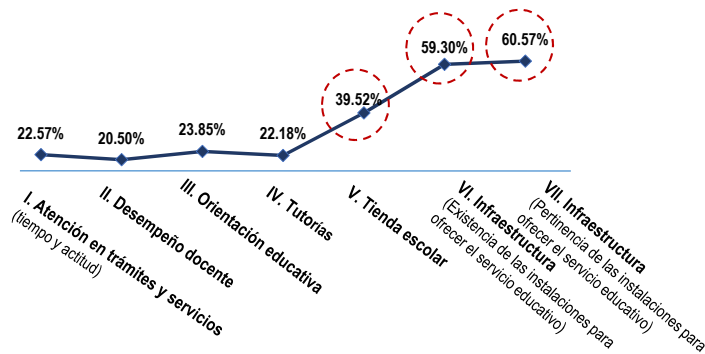
Satisfacción del estudiante



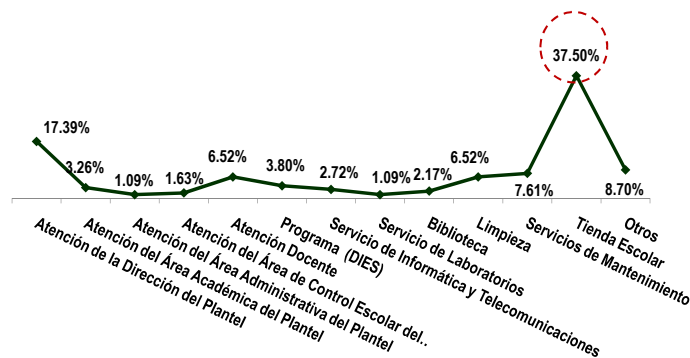
Retroalimentación y quejas del estudiante



**Grado de Insatisfacción del Estudiante**  
(Encuesta de Satisfacción del Estudiante - Año 2016)

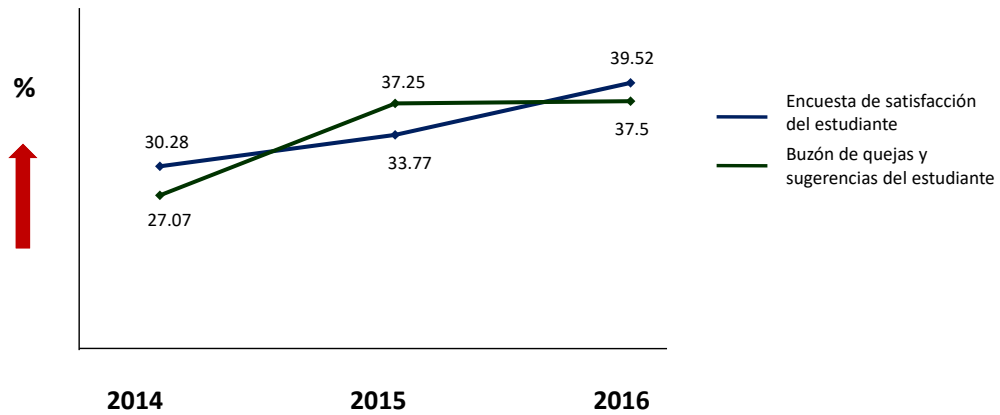


**Grado de Insatisfacción del Estudiante**  
(Buzón de Quejas y Sugerencias del Estudiante - Año 2016)





**Grado de insatisfacción del estudiante**  
**Tienda Escolar**



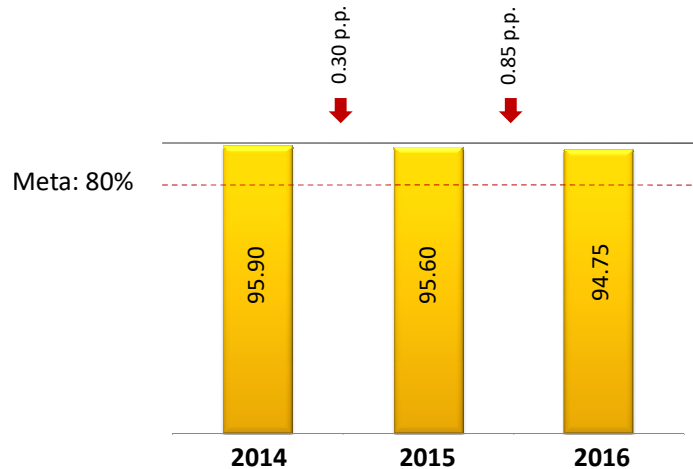
**Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo**



PROCESO	No. DE INDICADORES QUE CUMPLIERON EL CRITERIO DE DESEMPEÑO	INDICADOR QUE REQUIRIÓ ACCIÓN	
		PREVENTIVA	CORRECTIVA
Difusión en planteles y selección de estudiantes	1 de 1		
Inscripción de estudiantes	0 de 1		Estudiantes inscritos
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	4 de 4		
Registro y certificación	1 de 1		
Infraestructura	3 de 3		
Gestión de recursos financieros	1 de 1	Solicitudes de recursos financieros atendidas	



Comportamiento del indicador: Solicitudes de recursos financieros atendidas



PROCESO	No. DE INDICADORES QUE CUMPLIERON EL CRITERIO DE DESEMPEÑO	INDICADOR QUE REQUIRIÓ ACCIÓN	
		PREVENTIVA	CORRECTIVA
Desarrollo humano	5 de 5		
Gestión de recursos materiales	1 de 1		
Comunicación interna y externa	2 de 2		
Gestión directiva	5 de 5	Estudiantes egresados aceptados en Instituciones de Educación Superior	
Gestión de la calidad	4 de 4		



Resultados de la auditoría



Primera Auditoría Interna 25,26,29 mayo

### 5 NO CONFORMIDADES

Plantel 10 Ixhualán de Madero (3)  
Plantel 26 Allende (2)

### 5 OBSERVACIONES

Plantel 26 Allende (2)  
Enlace Interinstitucional de Coordinadores (1)  
Departamento de Evaluación Institucional (1)  
Departamento de Desarrollo Patrimonial (1)



Primera Auditoría Interna 25,26,29 mayo

### Desviaciones recurrentes

Proceso: "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje"

Falta de evidencia de la difusión de los lineamientos académicos a los docentes, enviados por el Departamento de Servicios Docentes.

Incumplimiento de los criterios establecidos en el plan de evaluación. Por ejemplo: Incongruencias en los porcentajes del plan de evaluación con respecto a las rúbricas.

Desconocimiento de la existencia del documento interno controlado "Guía para la planeación académica".

Falta de solventación a las observaciones realizadas a docentes, mediante las supervisiones que realiza el Departamento de Supervisiones Académicas.



Primera Auditoría Interna 25,26,29 mayo

Desviaciones recurrentes  
Proceso: "Gestión de la calidad"

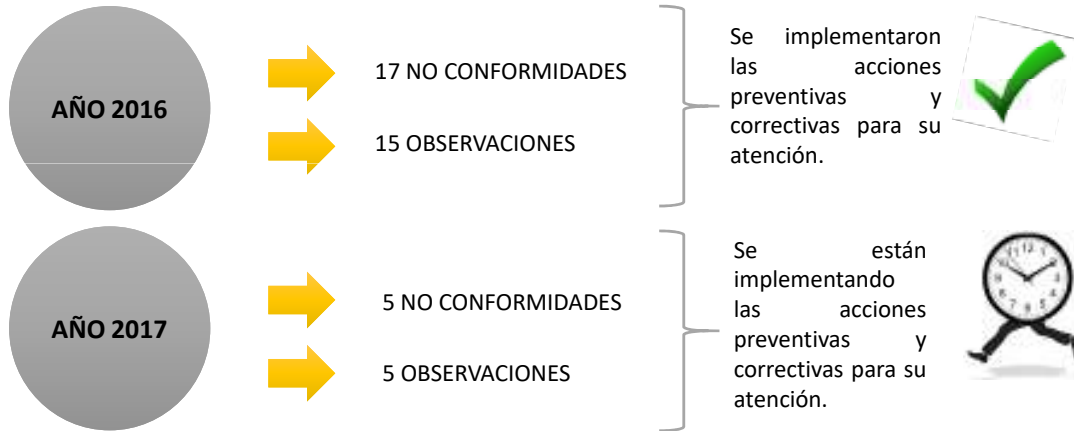
Falta de difusión, atención y seguimiento al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante.

Falta de implementación de acciones para atender los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante.



### Estado de las acciones correctivas y preventivas





### Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad



Que el flujo de efectivo del presupuesto regular no se adapte a las necesidades del servicio educativo.



Que el compromiso y la toma de decisiones de los directivos, no se articule horizontalmente en la atención del servicio educativo.



La versión 2015 de la Norma ISO 9001 se publicó en septiembre del año 2015. De acuerdo a las directrices de la Organización Internacional de Normalización (ISO), las instituciones que estén certificadas en la Norma ISO 9001, tienen un plazo de tres años para migrar a la nueva versión.



---

## Recomendaciones para la mejora continua







---

## Recomendaciones para la mejora continua

### Intervención del Área Académica



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---

## Preparación de la auditoría externa de mantenimiento



La Auditoría Externa  
de Mantenimiento  
se llevará a cabo del  
**26 al 30 de junio.**



Centros de trabajo a auditar

### PLANTELES

Plantel 08 Cosoleacaque (CZ VII)  
Plantel 13 Playa Vicente (CZ V)  
Plantel 26 Allende (CZ VIII)  
Plantel 45 Soteapan (CZ VII)  
Plantel 52 Cosautlán (CZ IV)

### OFICINAS CENTRALES

Dirección General  
Departamento de Supervisiones Académicas  
Departamento de Supervisiones Docentes  
Departamento de Tecnologías de la Información  
Departamento de Desarrollo Patrimonial  
Enlace Interinstitucional de Coordinadores  
Departamento de Programación y Seguimiento  
Departamento de Control Presupuestal  
Representante de la Dirección



# Por su atención

# ¡Gracias!

