



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---

# ***Sistema de Gestión de la Calidad Transición a la Norma ISO 9001:2015***

Xalapa, Ver. a 22 de marzo de 2018

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz



## Sistema de Gestión de la Calidad

<b>ACTIVIDADES RELEVANTES</b>	<b>FECHA</b>
<i>Reunión extraordinaria del Comité de la Calidad</i>	<i>13 de marzo</i>
<i>Capacitación de auditores internos</i>	<i>21 de marzo</i>
<i>6° Congreso de la Calidad</i>	<i>22 de marzo</i>
<i>Encuesta de satisfacción del estudiante</i>	<i>Abril-junio</i>
<i>Actualización de documentos del SGC</i>	<i>Marzo-mayo</i>
<i>Primera auditoría interna</i>	<i>23 y 24 de mayo</i>
<i>Revisión por la Dirección del SGC</i>	<i>30 de mayo</i>
<i>Auditoría externa de recertificación</i>	<i>Del 25 al 29 de junio</i>
<i>Segunda auditoría interna</i>	<i>25 y 26 de octubre</i>
<i>Identificación, selección y control de riesgos</i>	<i>Octubre 2017 diciembre 2018</i>



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---

# ***Acuerdos de la Reunión Extraordinaria del Comité de la Calidad***

***Celebrada el martes 13 de Marzo de 2018***



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## ***Política de la calidad modificada***

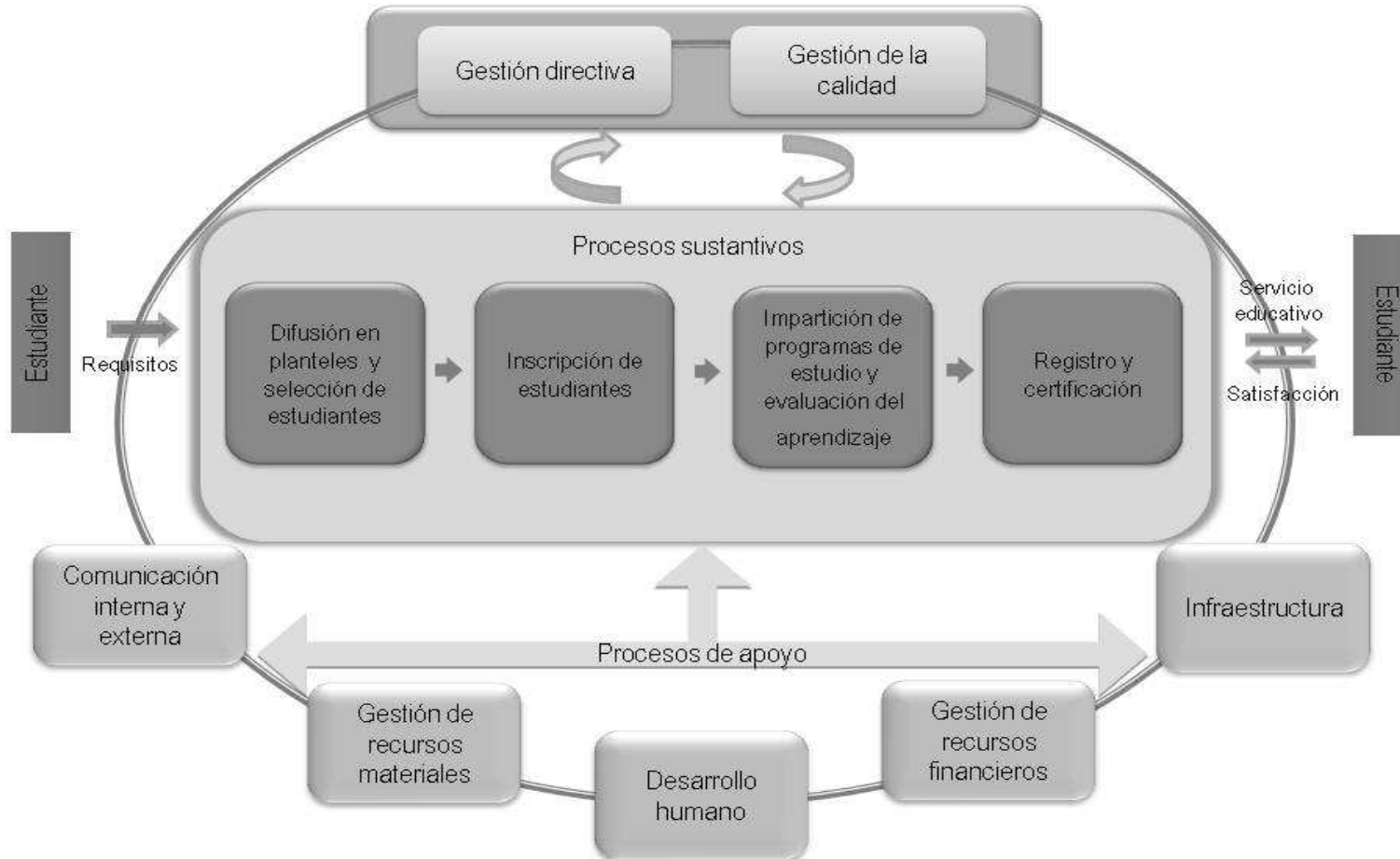
---

***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 **e Incluyente** con Calidad***



## Mapa de procesos

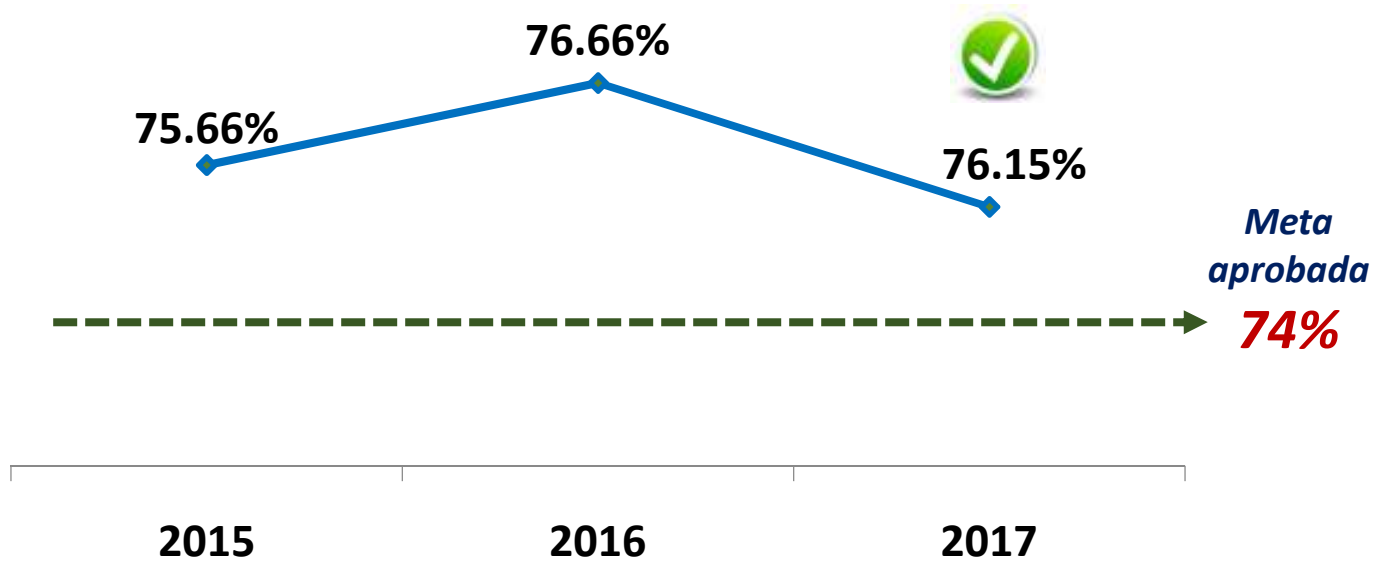
Mapa de procesos  
del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz





## Objetivos de la calidad

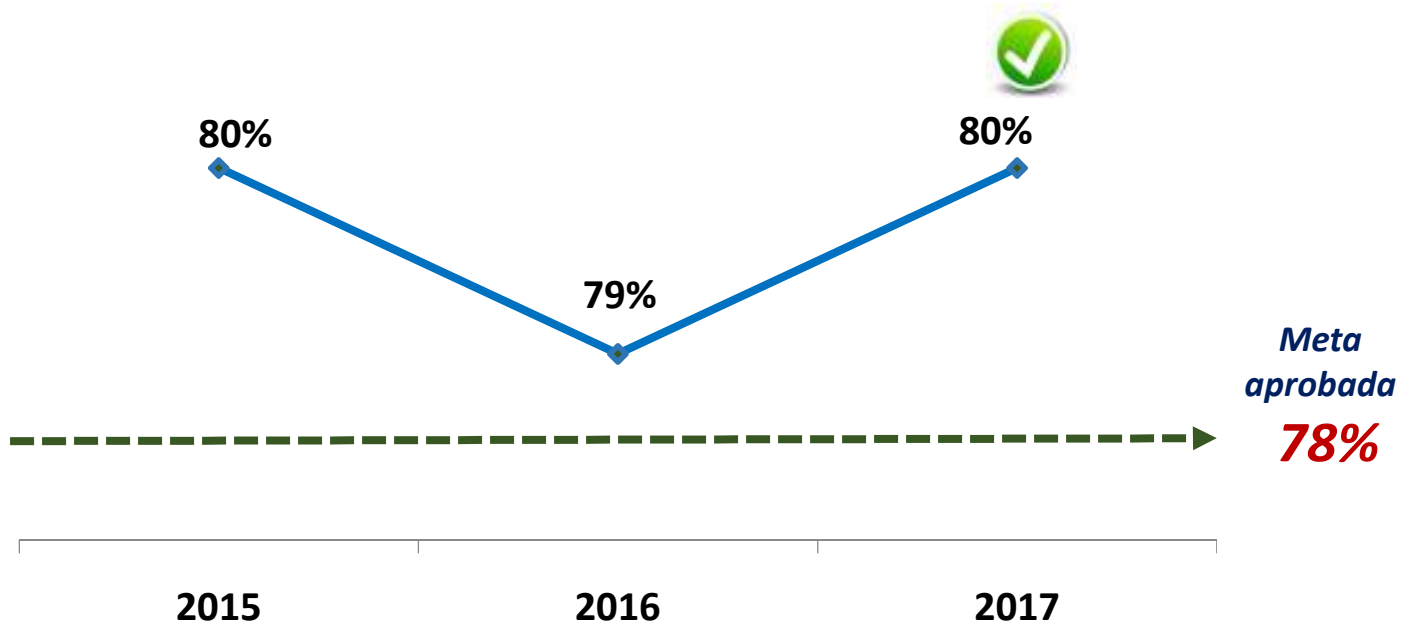
Lograr como mínimo el **73%** de eficiencia terminal





## Objetivos de la calidad

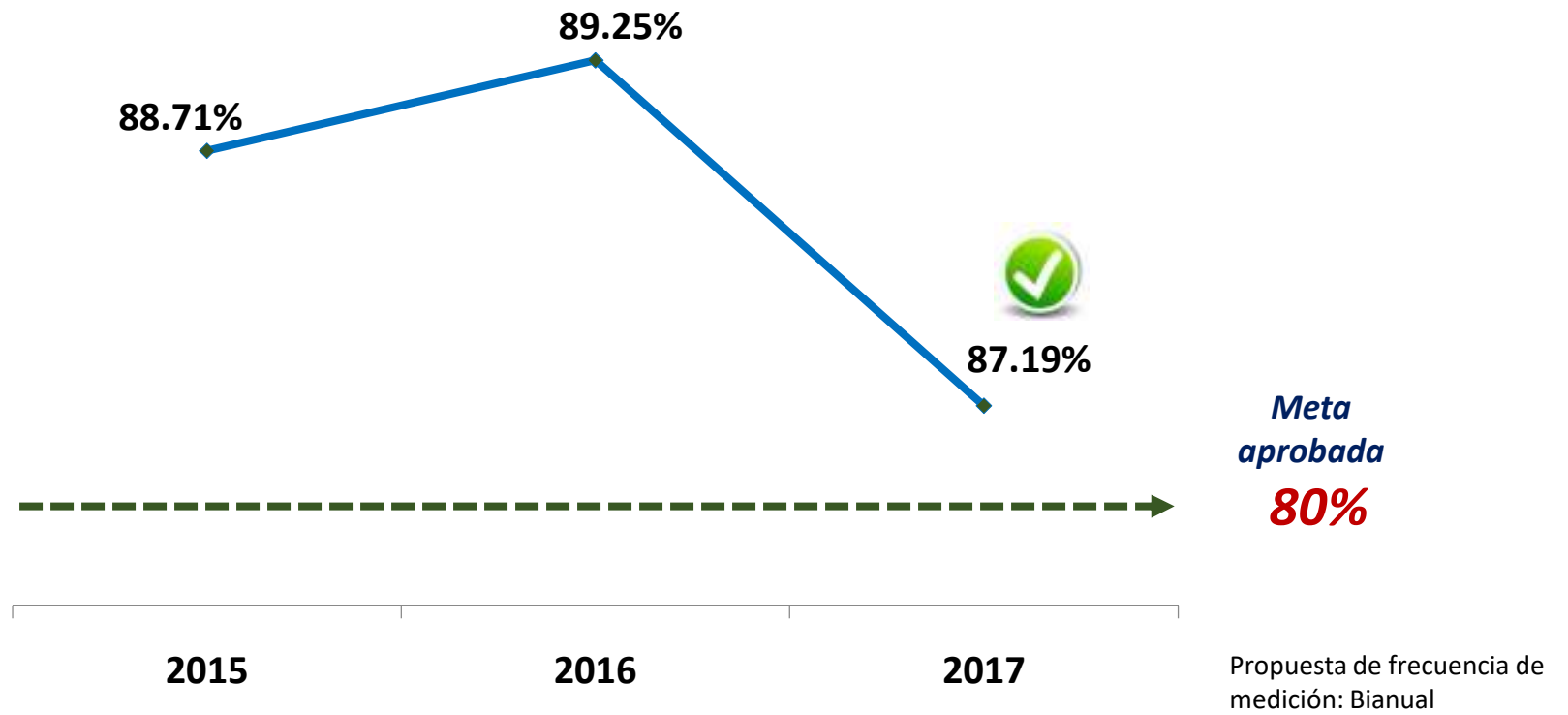
Lograr como mínimo que el **75%** de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior





## Objetivos de la calidad

**Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del **75%****

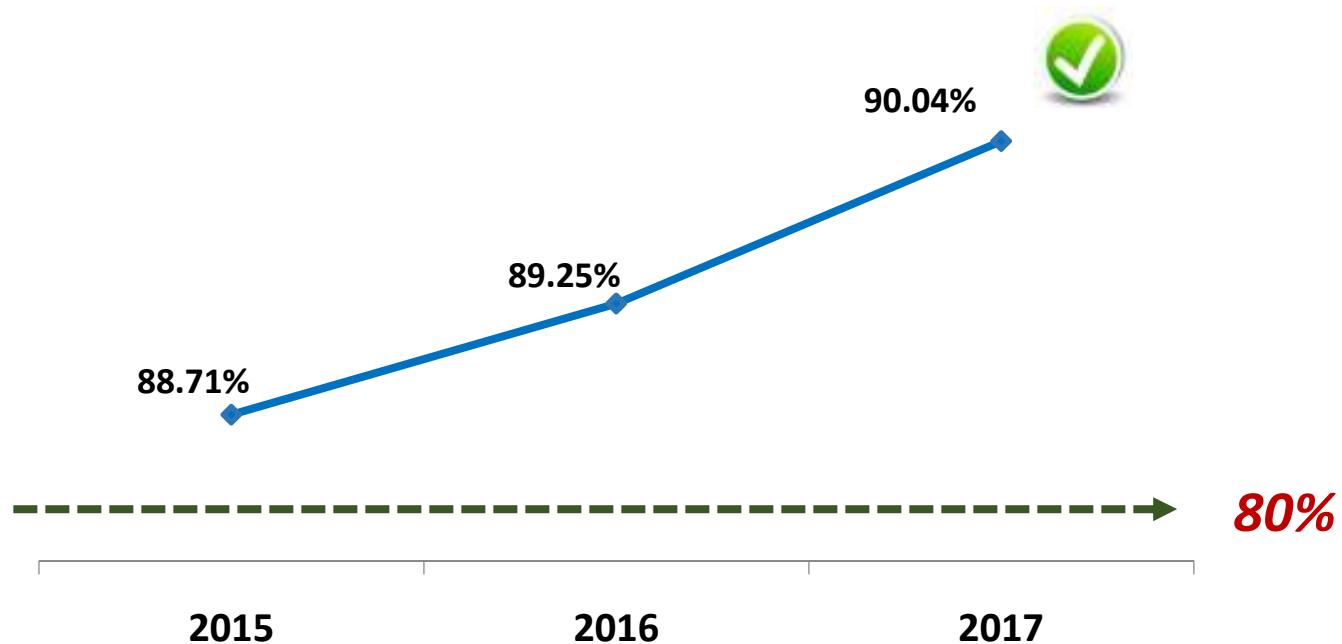






## Objetivos de la calidad

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del **80%**

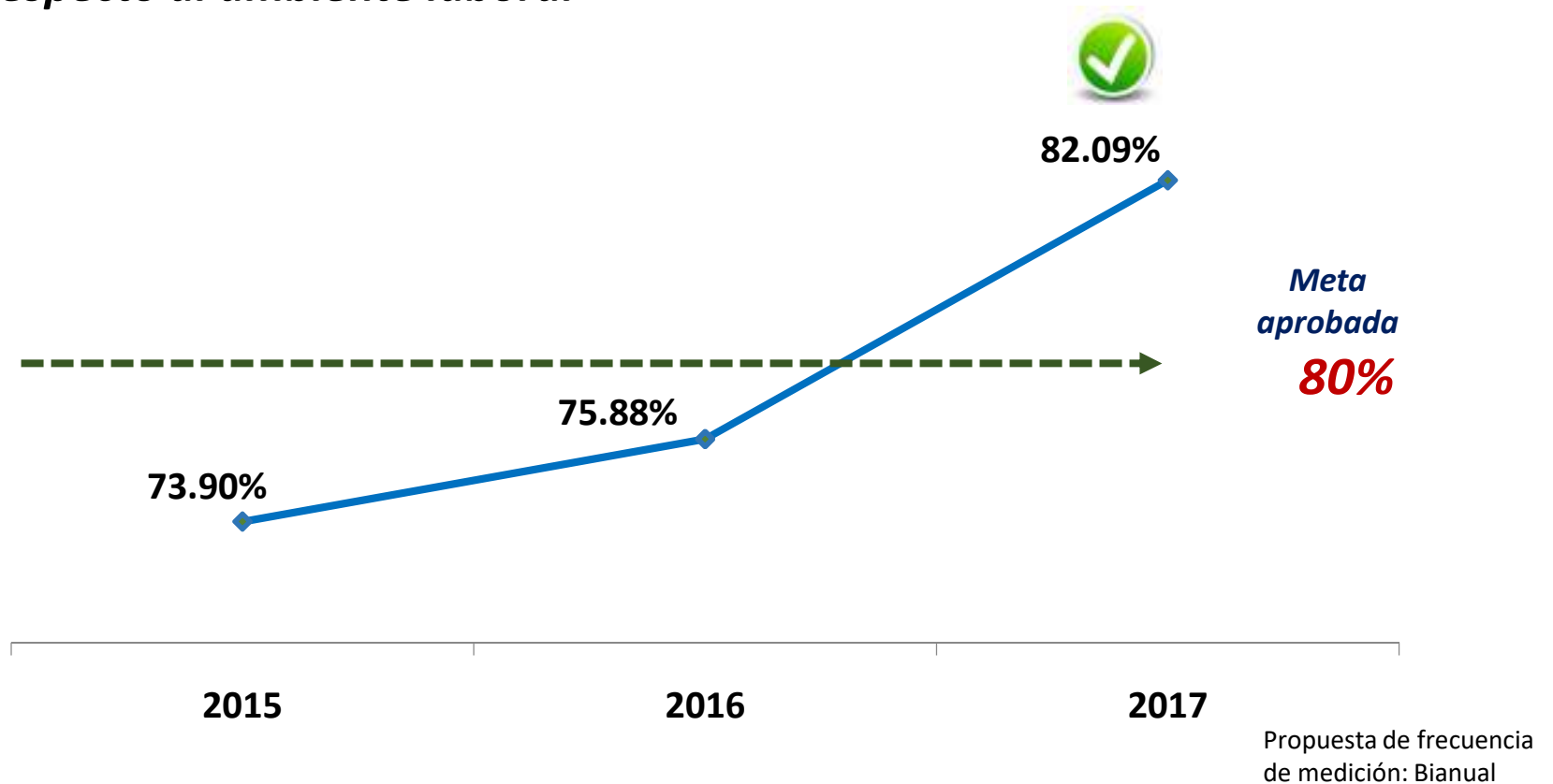


Propuesta de frecuencia  
de medición: Ciclo escolar



## Objetivos de la calidad

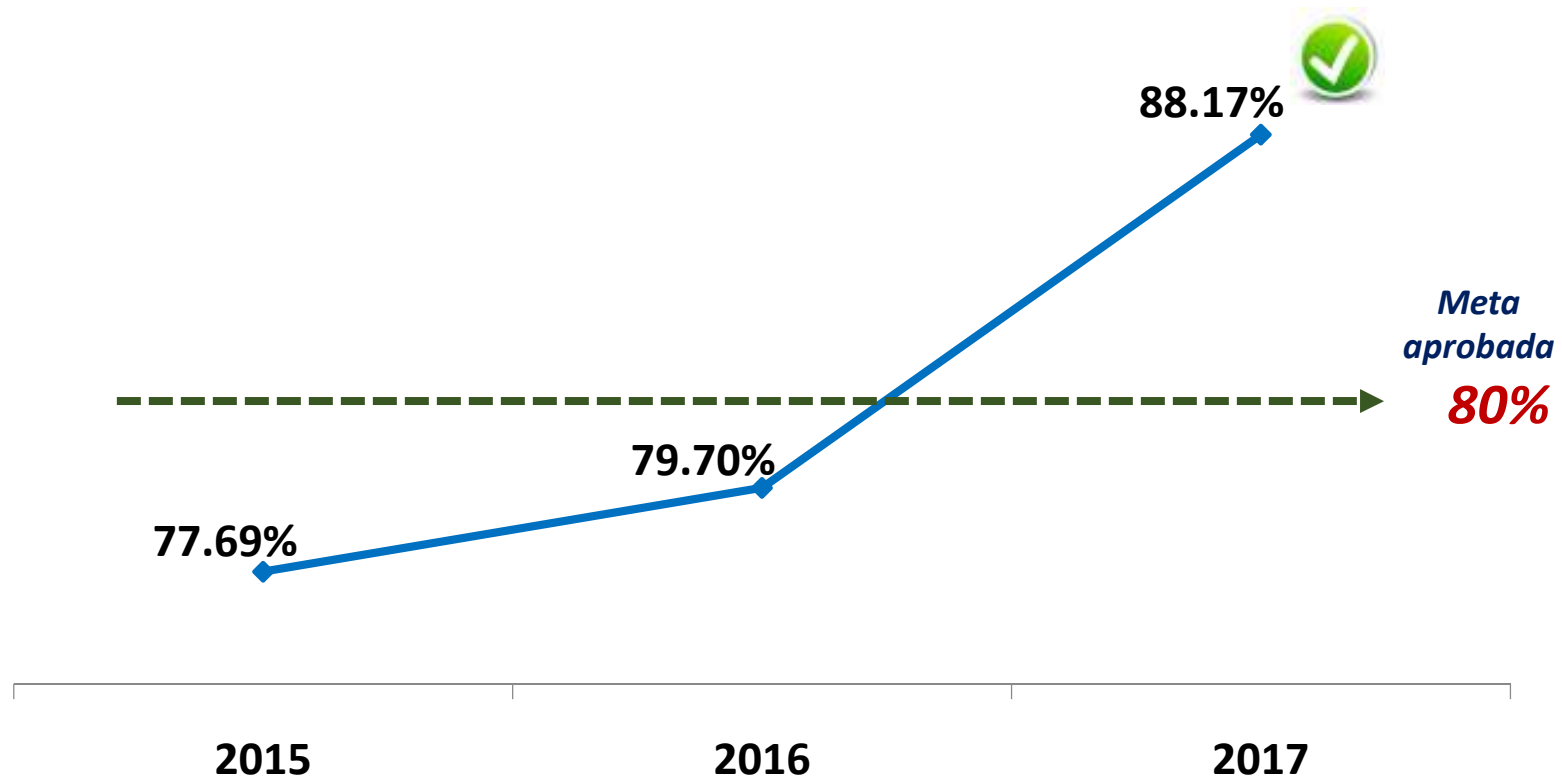
Lograr como mínimo el **75%** de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral





## Objetivos de la calidad

Lograr como mínimo el **75%** de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles





SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## *Nuevo objetivo de la calidad*

*Lograr que la **matrícula total** de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior*

**Nuevo**



## ***Objetivos de la calidad modificados***

---

- 1. Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior. (Frecuencia de medición: semestral y ciclo escolar)***
- 2. Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal. (Ciclo escolar)***
- 3. Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior. (Ciclo escolar)***
- 4. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles. (Anual)***
- 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente. (Ciclo escolar)***
- 6. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo. (Bianual)***
- 7. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo. (Bianual)***



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

## ***Sistema de Gestión de la Calidad***

### **Norma ISO 9001:2015**

- ✓ ***Alineación con la planeación estratégica***
- ✓ ***Liderazgo y compromiso***
- ✓ ***Gestión de riesgos y oportunidades***
- ✓ ***Evaluación del desempeño***
- ✓ ***Mejora continua***
- ✓ ***Satisfacción del cliente (estudiante)***



## **Enfoque basado en riesgos**

***“El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores **que podrían causar que** sus procesos y su sistema de gestión de la calidad **se desvíen de los resultados planificados...***”**

***“... El **riesgo** es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre **puede tener efectos positivos o negativos**”***

***“... poner en marcha **controles preventivos** para minimizar los efectos negativos...” y maximizar los efectos positivos***



## Oportunidades

*“Las oportunidades pueden surgir como resultado de una **situación favorable para lograr un resultado previsto...**”*

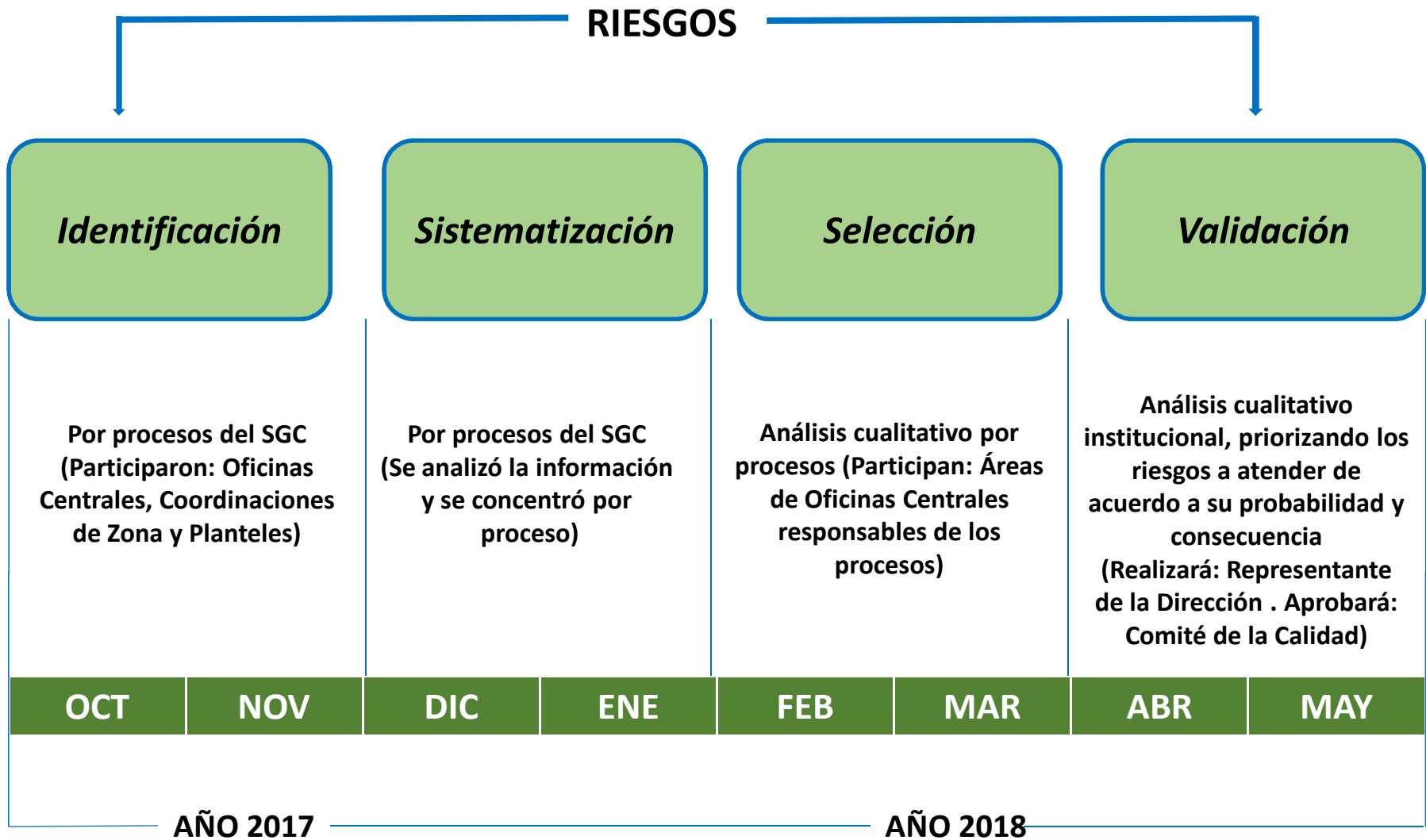
*“... pero **no todos los efectos positivos del riesgo** tienen como resultado oportunidades...”*





## **Gestión de riesgos y oportunidades**

***“Requiere que cada organización **identifique, planee y tome acciones en aquellos riesgos y oportunidades que son relevantes** para lograr los resultados esperados del sistema de gestión de la calidad”***





## Formato de selección de riesgos

Proceso:						
Listado de Riesgos						
Riesgo	Efecto	Control actual	Clasificación del riesgo inicial (Bajo, Moderado, Importante)	Acciones	Fecha compromiso	Responsable



**ÁMBITOS  
CRÍTICOS**

*Que se considerarán para la selección y validación  
de los riesgos son:*

**Académico**

**Presupuesto**

**Infraestructura**

**Comunicación**

**Satisfacción del estudiante**



## EVALUACIÓN DEL RIESGO DE PROCESOS

Proceso:										
Evaluación del Riesgo								Re-evaluación		
Riesgo	Efecto	Control actual	Clasificación del riesgo inicial (Bajo, Moderado, Importante)	Acciones	Responsable	Fecha compromiso	Status	Fecha de término	Resultados obtenidos	Clasificación del riesgo final (Bajo, Moderado, Importante)



## ***Información documentada del SGC***

### **Carpeta I**

- ***Política de la calidad.***
- ***Mapa de procesos.***
- ***Objetivos de la Calidad.***
- ***Descripción y medición de los procesos.***
- ***Manual de la calidad.***
- ***Procedimientos obligatorios:***  
***Control de los documentos,***  
***Control de los registros de la***  
***calidad, Auditoría interna,***  
***Control de servicio no conforme,***  
***Acción correctiva y preventiva.***

### **Carpeta II**

- ***Procedimientos operativos (37).***
- ***Política para el uso de la***  
***infraestructura Tecnológica.***
- ***Dos Guías (mantenimiento para***  
***infraestructura tecnológica en***  
***planteles, y la de seguridad de***  
***la información)***
- ***Reglamento del centro de***  
***cómputo en los planteles.***



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---





**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

---



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



*POR SU ATENCIÓN*

*¡GRACIAS!*

