



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Sistema de Gestión de la Calidad

Certificación en la Norma ISO 9001:2015



Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



NORMA ISO 9001:2015



Organización Internacional de Estandarización



CLÁUSULAS ISO 9001:2015

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora





SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Puntos a destacar

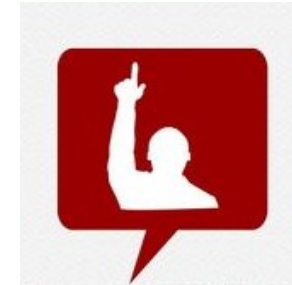
Norma ISO 9001:2015



Definir el **CONTEXTO** de la institución tanto interno como externo que pueda afectar a la conformidad del servicio educativo



Identificar las **PARTES INTERESADAS** así como sus necesidades y expectativas



LIDERAZGO, buscando una alta implicación en el Sistema



INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Documentación del SGC
(Carpeta 1 y 2)



RIESGOS POTENCIALES
El COBAEV los debe identificar, prevenir y controlar, desde la **PLANIFICACIÓN**



GESTIÓN DEL CAMBIO
teniendo en cuenta las consecuencias, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades





4.1 Análisis del contexto de la Institución

Contexto interno:
valores, cultura,
conocimientos,
experiencia,
desempeño de la
Institución, entre
otros.



Contexto externo:
entorno económico
social, cultural,
educativo,
tecnológico, legal,
entre otros.



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



1. Identificar las partes interesadas



2. Establecer los requisitos de las partes interesadas



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Misión y Visión



COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Misión

“Proporcionar servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del educando, con recursos didácticos y tecnologías modernas, a través de métodos que atiendan las características diferenciadas de los alumnos, y con docentes altamente capacitados que garanticen procesos de enseñanza-aprendizaje apropiados para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo y para integrarlos competitivamente a estudios de nivel superior”.



COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Visión

“Desarrollar y consolidar los servicios de bachillerato en el contexto de una Cultura Institucional de calidad integral, con modalidades educativas acordes a la región donde se encuentran ubicados para que los alumnos obtengan una formación propedéutica y para el trabajo, que les permita ingresar con éxito a los niveles superiores y, en su caso, incorporarse al sector productivo”.



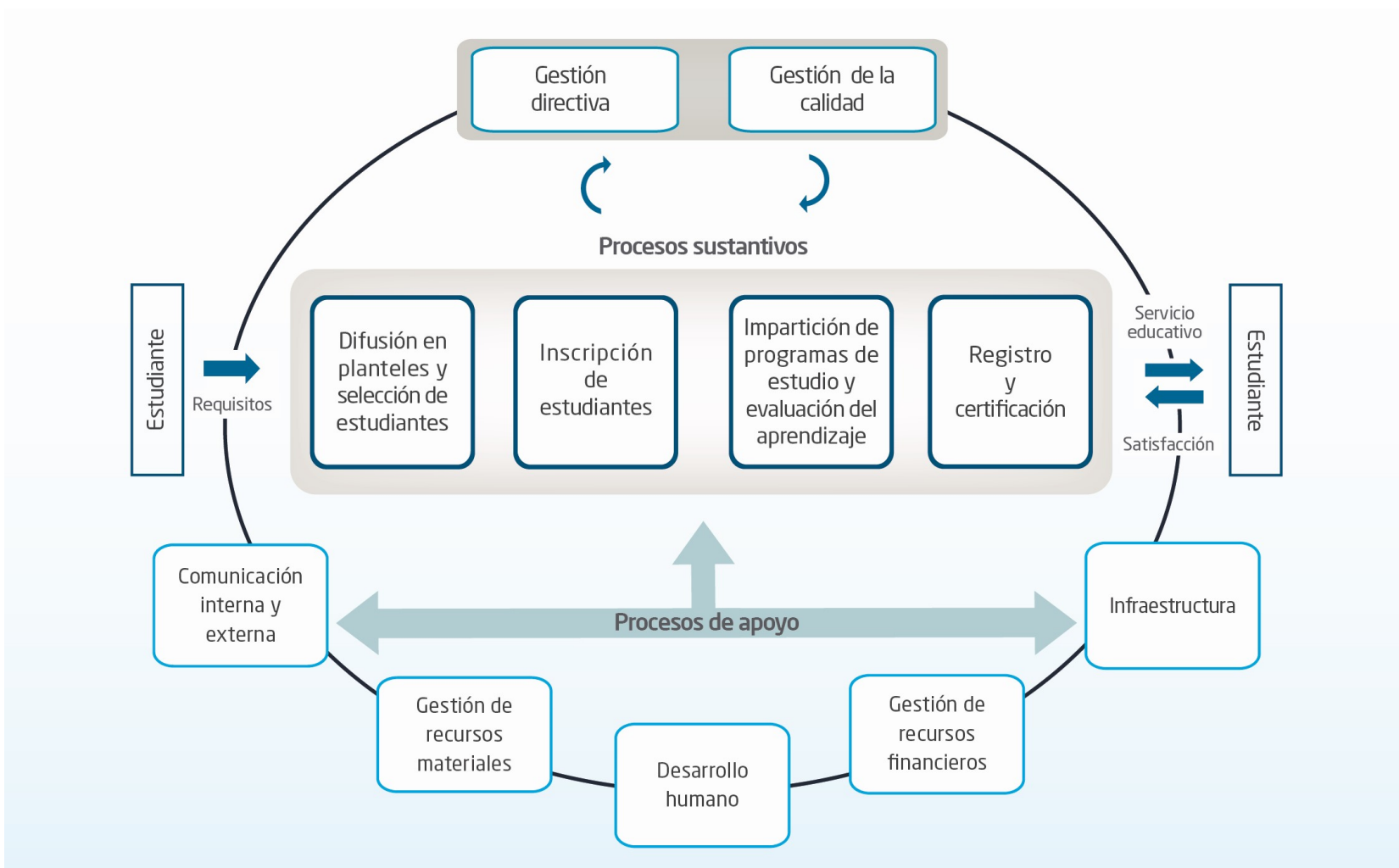


Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz es la gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales



Mapa de Procesos





Liderazgo y compromiso



Implicación directa de la alta dirección (Comité de la Calidad) en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad como factor clave.



Liderazgo y compromiso

Política de la calidad

Responsabilidades y autoridades



*¡Como ALTA DIRECCIÓN “Comité de la Calidad”,
estoy comprometido con el SGC!*

*¡Nuestros OBJETIVOS están
alineados con la política de la
calidad!*

*¿Tienes claro que DEBES lograr?
¿Tienes claro lo que PUEDES
DECIDIR?*



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

5.2 Política



COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



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 e Incluyente con Calidad.

5.2.1 Establecimiento y conocimiento de la Política de la Calidad

5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad





6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Pensamiento
basado en riesgo



Refuerza el
carácter preventivo
de la norma

~~Acciones preventivas~~

*“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*

*“Desaparece el apartado específico de acciones preventivas. El enfoque basado en riesgo se empleará como una **cultura proactiva de prevención y mejora**”*

PLAN DE CONTROL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2018-2019

EJES TRANSVERSALES RIESGOS

I COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

Deficiencias en la comunicación y en el manejo de la información, así como en la atención que se brinda a los estudiantes, a los padres de familia y entre el personal

II DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS ACADÉMICOS

Problemáticas en los servicios académicos y de apoyo a la educación integral

III INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Deficiencias de los bienes inmuebles y de los servicios tecnológicos.

IV PLANEACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y EVALUACIÓN

Insuficiencia presupuestal y falta de liquidez financiera en la planeación, la capacidad y la oportunidad de los recursos materiales, financieros y humanos. Así como la evaluación.

V GESTIÓN DE LA CALIDAD

Problemáticas que ponen en riesgo la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas, la mejora continua, la prevención de riesgos y los cambios que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Crear un **Banco de Información** que pueda ser consultado por todo el personal del Colegio (información cuantitativa y cualitativa), con el objeto de contar con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones y la elaboración de informes, diagnósticos y análisis cualitativos.



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ



Objetivos de la Calidad

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



7.1 Recursos (Implementación, mantenimiento y mejora del SGC)



Personas



Infraestructura



Ambiente para la operación de los procesos



INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC

Carpeta I

1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Documento Rector del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Política de la calidad.
4. Objetivos de la calidad.
5. Mapa de procesos.
6. Descripción y medición de los procesos.
7. Procedimientos de control:
 - 7.1 Información documentada.
 - 7.2 Servicio no conforme.
 - 7.3 Auditoría interna.
 - 7.4 Acción correctiva.
8. Términos y definiciones.
9. Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

Carpeta II

Procedimientos operativos (43)



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

8. Operación



8.1 Realización del servicio educativo

8.2 Control de los procesos





9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación



Procesos



Servicio educativo



Satisfacción del estudiante





9.2 Auditoría interna



- Estado de los procesos
- Conformidad del servicio educativo
- Resultados de auditorías previas
- Objetivos de la calidad
- Retroalimentación del estudiante
- Cambios del SGC



9.3 Revisión por la Dirección





10.2 No Conformidad



¿Cuál fue la
causa?

ACCIÓN CORRECTIVA



10.3 Mejora Continua



- + Eficacia**
- + Conveniencia**
- + Adecuación del SGC**
- Riesgos**
- + Oportunidades**





AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

ACTIVIDAD	FECHA
PRIMERA FASE: Revisión documental	11 y 12 de septiembre
SEGUNDA FASE: Auditoría externa	24 – 28 de septiembre

Organismo certificador: BUREAU VERITAS





SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



POR SU ATENCIÓN



¡GRACIAS!