



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



CURSO

“INDUCCIÓN AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD”



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



International
Organization for
Standardization

ISO (Organización Internacional para la Estandarización) (Organización Internacional de Normalización)

Es un federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).



Familia ISO 9000



Con base en la Norma ISO 9001:2008, se implementa el SGC del COBAEV



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de Gestión
para dirigir y
controlar una
organización con
respecto a la
calidad.



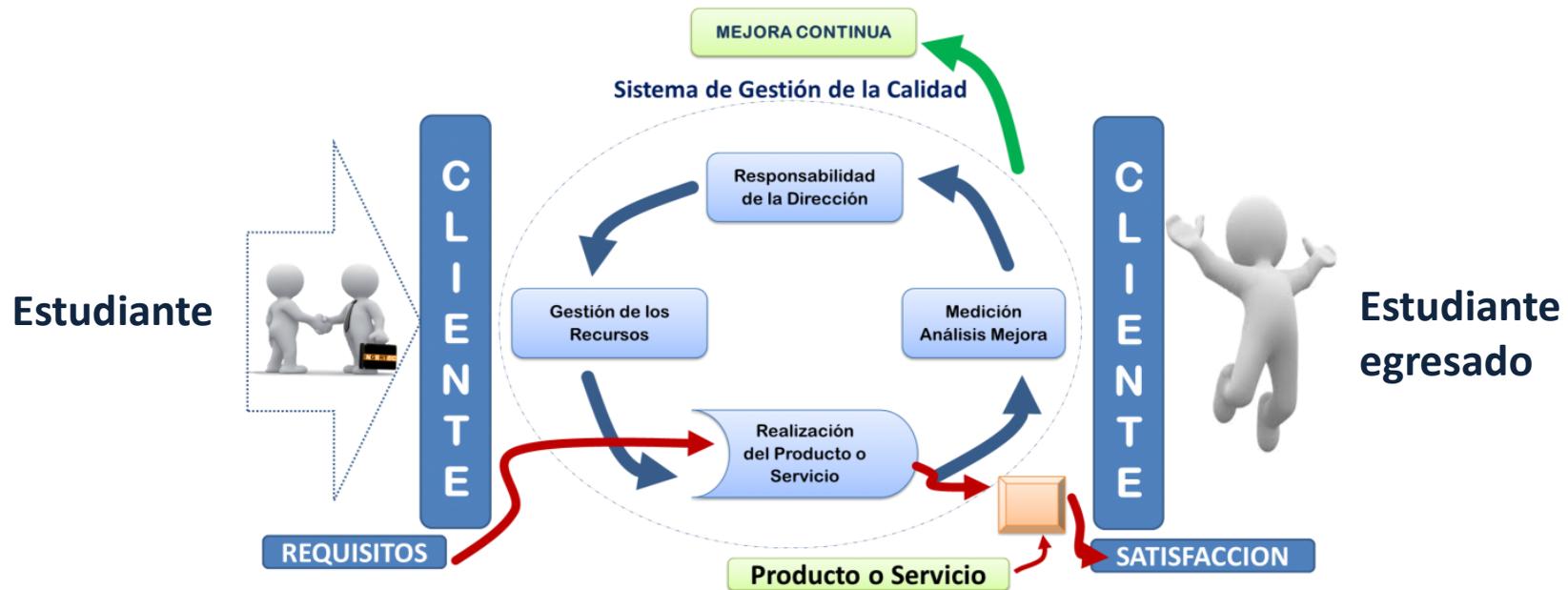


VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Calidad. “Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos del cliente”

(cláusula 3.1.1, ISO 9000:2005).





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO

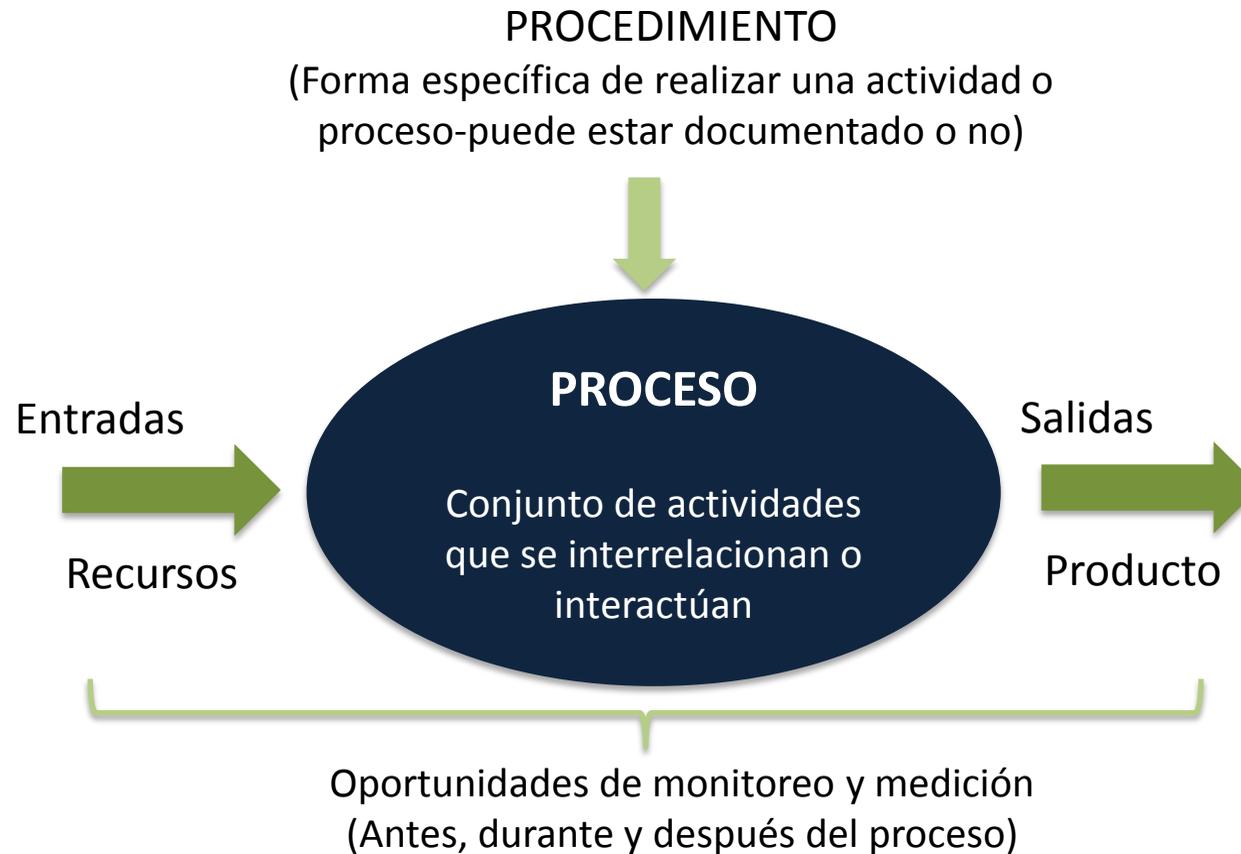


Documentos controlados del SGC del COBAEV Norma ISO 9001

- ❖ **Política de la calidad**
- ❖ **Objetivos de la calidad**
- ❖ **Manual de la calidad**
- ❖ **Mapa de procesos**
- ❖ **Descripción y medición de los procesos**
- ❖ **Procedimientos obligatorios**
- ❖ **Procedimientos operativos**
- ❖ **Documentos internos controlados**
- ❖ **Documentos externos controlados**

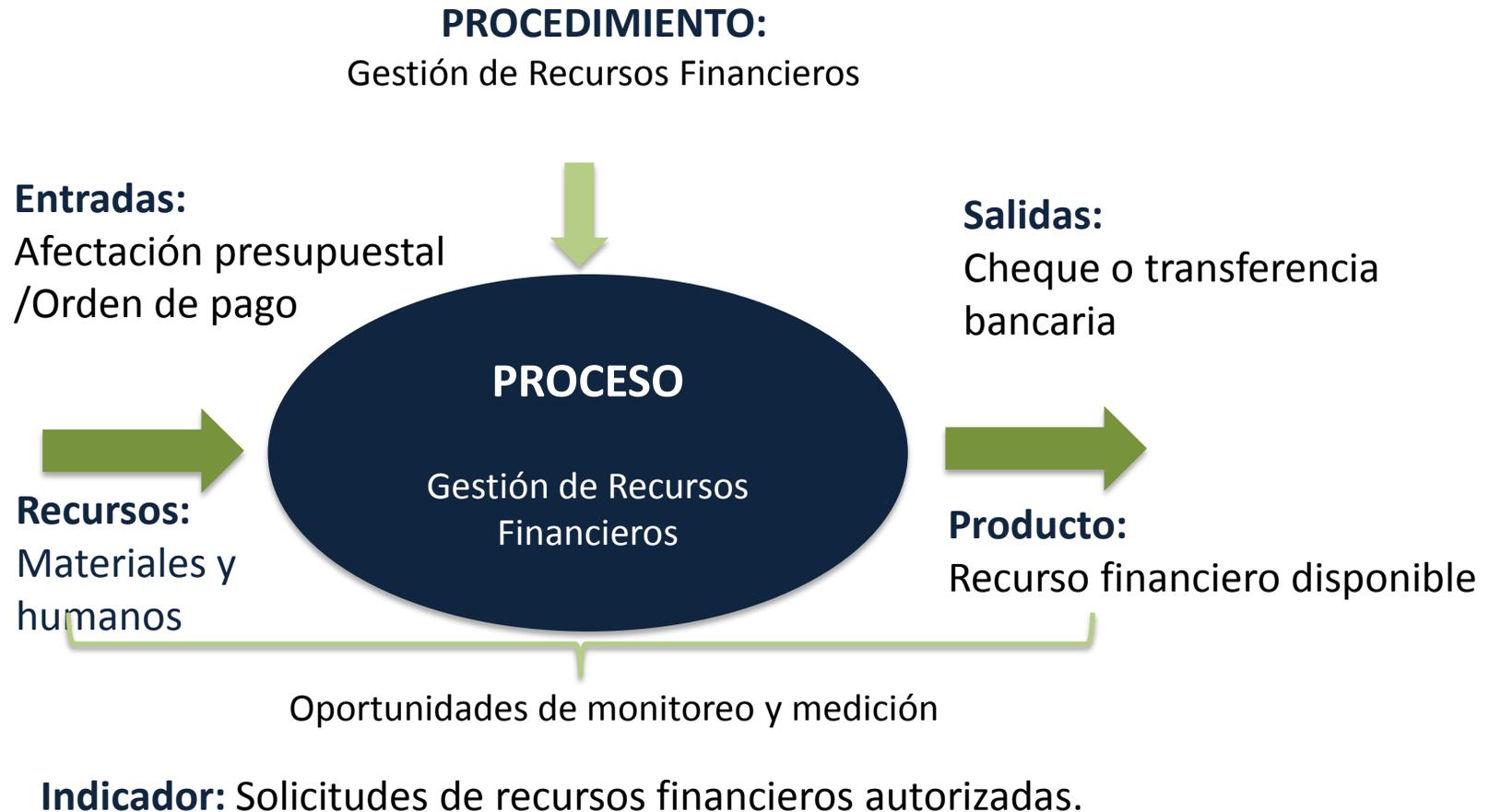


ISO 9001 - ENFOQUE DE PROCESOS





ISO 9001 - ENFOQUE DE PROCESOS





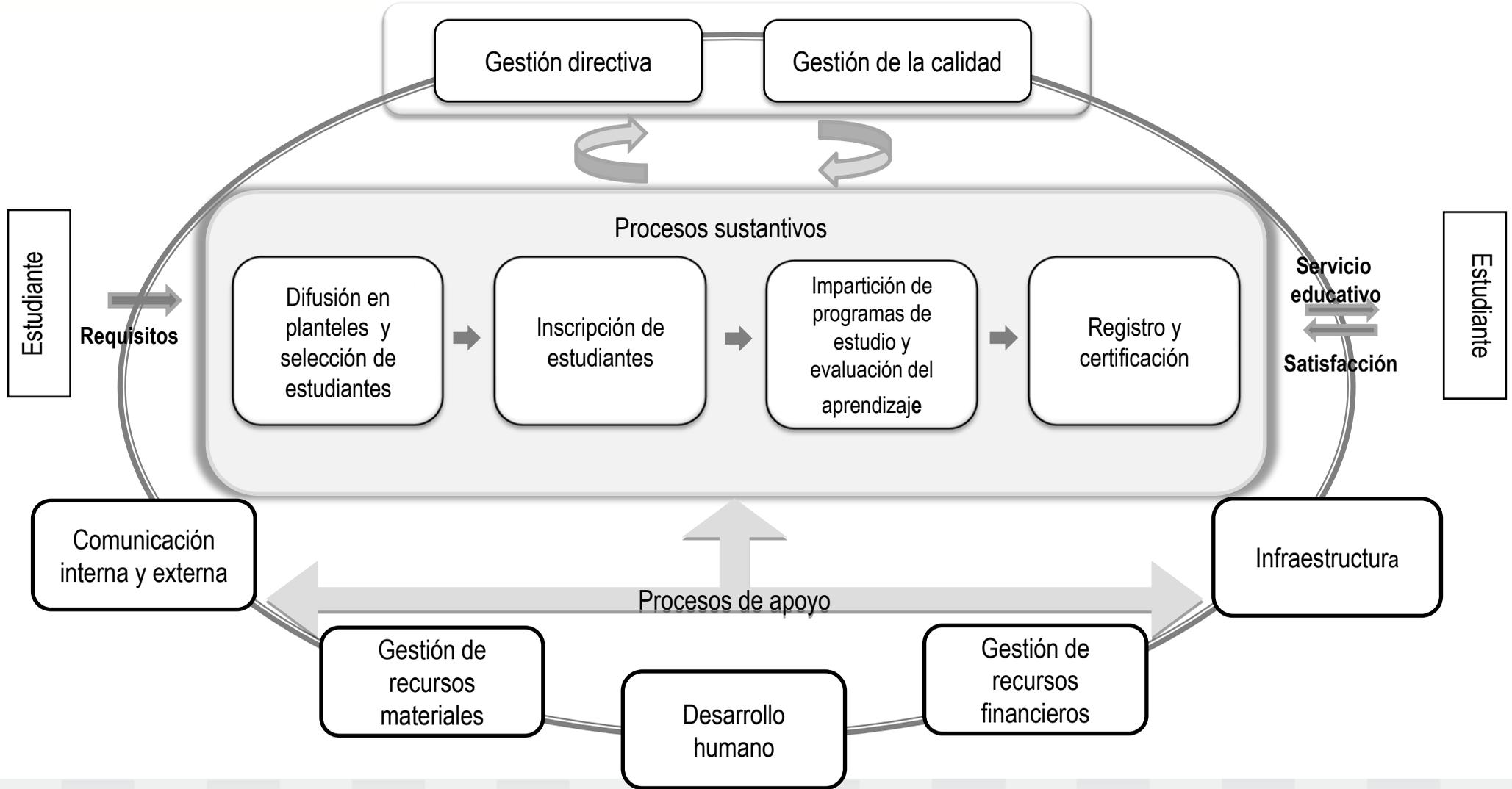
VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Procesos



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





Proceso: Difusión en planteles y selección de estudiantes

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

1. PROCESO: Difusión en planteles y selección de estudiantes

PRODUCTO:	Aspirante seleccionado	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Académico
ENTRADAS:	Estudiantes de secundaria, Reglamento escolar y Examen de selección	SALIDAS:	Listado de estudiantes seleccionados

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Difusión en planteles	Procedimiento Difusión en planteles	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona y Director de Plantel
Selección de estudiantes	Procedimiento Selección de estudiantes	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona y Director de Plantel

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Aspirantes registrados en el CENEVAL con relación al periodo anterior (1)	$(\text{Total de aspirantes registrados en el CENEVAL en el periodo actual} / \text{Total de aspirantes registrados en el CENEVAL en el periodo inmediato anterior}) \times 100$	Igual o mayor al 95%	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Planeación Académica. Coordinador de Zona. Director de Plantel.	Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona, Director de Plantel.

NOTAS:
(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Inscripción de estudiantes

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 2. PROCESO: Inscripción de estudiantes

PRODUCTO:	Estudiante inscrito	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Académico
ENTRADAS:	Estudiante seleccionado, Estudiante promovido, Reglamento escolar	SALIDAS:	Reporte de validación de inscripción, Matrícula

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Inscripción de estudiantes	Procedimiento Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso	Jefe del Departamento de Servicios Escolares, Director de Plantel y Responsable de Control Escolar
	Procedimiento Reinscripción de estudiantes	Jefe del Departamento de Servicios Escolares y Responsable de Control Escolar

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)
Estudiantes inscritos (1)	(Estudiantes inscritos a primer semestre (estadística mensual del mes de septiembre) del ciclo escolar actual / Estudiantes inscritos a primer semestre (estadística mensual del mes de septiembre) del ciclo escolar anterior) X 100	Igual o mayor al 100% (2)	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Responsable de Control Escolar.	Director Académico. Coordinador de Zona. Director de Plantel.

NOTAS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). El criterio de desempeño igual o mayor al 100% se refiere a que se debe mantener o incrementar el resultado del indicador con respecto al ciclo escolar anterior.
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

3. PROCESO: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

PRODUCTO:	Estudiante con competencias	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Académico
ENTRADAS:	Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar, Docentes competentes, Estudiantes inscritos	SALIDAS:	Calificaciones del estudiante

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Planeación didáctica	Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma integral)	Jefe del Departamento de Servicios Docentes y Docente
Impartición del programa de estudios	Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma integral)	Docente
Evaluación del aprendizaje	Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma integral)	Jefe del Departamento de Servicios Docentes y Docente
Seguimiento y supervisión académica	Procedimiento Supervisiones académicas (Reforma integral)	Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas y Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel
	Procedimiento Medición de indicadores educativos	Jefe del Departamento de Evaluación Educativa

INDICADOR (1)	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (4)
Aprobación	(No. de estudiantes aprobados en cada periodo de evaluación parcial/No. de estudiantes vigentes en el mes del análisis)X100	Cuando el resultado del primer parcial del semestre vigente (A o B) es mayor al resultado del primer parcial del semestre igual (A o B) del ciclo escolar anterior.	Parcial	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel y Docente.
	(No. de estudiantes aprobados al finalizar el semestre/No. de estudiantes de fin de semestre)X100	Mínimo: resultado más bajo de los 3 últimos ciclos escolares.	Semestral	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel y Docente.
	(No. de estudiantes aprobados en el ciclo escolar/No. de estudiantes que finalizan el semestre A)X100	Máximo: resultado más alto de los 3 últimos ciclos escolares.	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel, Docente y Presidente de la Academia Local.





Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

3. PROCESO: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

INDICADOR (1)	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (4)
Reprobación (2) (3)	(No. de estudiantes reprobados en cada periodo de evaluación parcial/No. de estudiantes vigentes en el mes del análisis)X100	Cuando el resultado del primer parcial del semestre vigente (A o B) es menor al resultado del primer parcial del semestre igual (A o B), del ciclo escolar anterior.	Parcial	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel y Docente.
	(No. de estudiantes reprobados al finalizar el semestre/No. de estudiantes de fin de semestre)X100	Mínimo: resultado más bajo de los 3 últimos ciclos escolares.	Semestral	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel y Docente.
	(No. de estudiantes reprobados en el ciclo escolar/No. de estudiantes que finalizan el semestre A)X100	Máximo: resultado más alto de los 3 últimos ciclos escolares.	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel, Docente y Presidente de la Academia Local.

NOTAS:

(1) En los periodos parciales, semestrales y por ciclo escolar, solo se realizan acciones de mejora de acuerdo a los resultados del indicador de Reprobación.

(2). En los resultados de los periodos parciales, únicamente se realizan acciones preventivas cuando no se cumple el criterio de desempeño en el primer periodo parcial. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

En algunos casos, aunque se cumple con el criterio de desempeño, también se realizan acciones preventivas, cuando el indicador de reprobación del primer parcial del semestre vigente (A o B), es mayor que el indicador de reprobación institucional del semestre igual (A o B), del ciclo escolar anterior.

(3). En los resultados semestrales y por ciclo escolar se cumple con el criterio de desempeño cuando el resultado del indicador se encuentra entre el mínimo y el máximo comparado con los tres periodos anteriores. Cuando el indicador cumple con el criterio de desempeño únicamente se realizan correcciones, si el indicador está por arriba del máximo se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

(4). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora. Cuando corresponda, se coordinan con los responsables del Programa de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES) de oficinas centrales y planteles, para realizar acciones de acuerdo a las estrategias y actividades contempladas en el propio programa DIES.





Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

3. PROCESO: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)
Deserción (1)	(No. de estudiantes que finalizaron el semestre anterior) - (No. de estudiantes especiales inscritos en el semestre actual) - (No. de estudiantes inscritos en el semestre actual)	Mínimo: resultado más bajo de los 3 últimos ciclos escolares.	Semestral	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel, y Docente.
	$100 - ((\text{No. de estudiantes de fin de semestre del periodo A} / \text{No. de estudiantes inscritos en el semestre B}) \times 100)$	Máximo: resultado más alto de los 3 últimos ciclos escolares.	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel, y Docente.
Eficiencia terminal (generacional) (2)	$(\text{No. de estudiantes egresados de la generación a analizar} / \text{No. de estudiantes que se inscribieron al iniciarse dicha generación}) \times 100$	Igual o mayor al 73%	Generacional	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Jefe del Departamento de Evaluación Educativa. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.	Director Académico, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel, y Docente.

NOTAS:

- (1). Se cumple con el criterio de desempeño cuando el resultado del indicador se encuentra entre el mínimo y el máximo comparado con los tres periodos anteriores. Cuando el indicador cumple con el criterio de desempeño únicamente se realizan correcciones, si el indicador está por arriba del máximo se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). Cuando no se cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. Se llevan a cabo acciones preventivas cuando el resultado actual es menor comparado con el resultado anterior (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora. Cuando corresponda, se coordinan con los responsables del Programa de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES) de oficinas centrales y planteles, para realizar acciones de acuerdo a las estrategias y actividades contempladas en el propio programa DIES.





Proceso: Registro y Certificación

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 4. PROCESO: Registro y Certificación

PRODUCTO:	Certificado de terminación de estudios	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Académico
ENTRADAS:	Reporte de calificación definitivas e Historial académico	SALIDAS:	Certificado de terminación de estudios y Diploma de capacitación para el trabajo

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Registro y verificación de calificaciones	Procedimiento Registro y verificación de calificaciones	Jefe del Departamento de Servicios Escolares. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel. Responsable de Control Escolar. Docente.
Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo	Procedimiento Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo	Jefe del Departamento de Servicios Escolares, Director de Plantel, Responsable de Control Escolar y Docente.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Certificados entregados en el tiempo establecido (1)	$(\text{Número de certificados entregados a estudiantes regulares en el tiempo establecido} / \text{certificados programados}) \times 100$	100%	Ciclo escolar	Jefe del Departamento de Servicios Escolares.	Jefe del Departamento de Servicios Escolares.

- NOTAS:**
- Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
 - Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Infraestructura

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 5. PROCESO: Infraestructura

PRODUCTO:	Infraestructura suficiente, funcional y adecuada	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Infraestructura Física: Director de Operación Regional. Infraestructura Tecnológica: Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Servicios Generales: Director Administrativo
ENTRADAS:	Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica. Necesidades de limpieza de instalaciones	SALIDAS:	Infraestructura suficiente, funcional y adecuada

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Infraestructura física	Procedimiento Mantenimiento a la infraestructura física	Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial y Director de Planteles.
Infraestructura tecnológica	Políticas para el uso de la infraestructura tecnológica en el COBAEV	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Procedimiento Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Procedimiento Soporte técnico	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Procedimiento Desarrollo de sistemas de información	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Procedimiento Verificación de software	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Guía de seguridad de la información	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Guía de mantenimiento para infraestructura tecnológica en planteles	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
	Reglamento del centro de cómputo en los planteles del COBAEV	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información. Ingeniero en Sistemas de Planteles.
Servicios generales	Procedimiento Mantenimiento básico	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, Director de Planteles y Subdirector y/o Responsable Administrativo de Planteles.
	Procedimiento Limpieza de instalaciones e infraestructura	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Subdirector y/o Responsable Administrativo de Planteles.





Proceso: Infraestructura

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

5. PROCESO: Infraestructura

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura física (1)	$(\text{No. de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento} / \text{total de planteles con necesidades prioritarias de mantenimiento}) \times 100$	80%	Anual	Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial.	Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial.
Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica (1)	$(\text{Número de mantenimientos preventivos realizados} / \text{Número de mantenimientos programados}) \times 100$	100%	Anual	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información. Ingeniero en Sistemas del Plantel.	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información. Ing. en Sistemas del Plantel.
Atención oportuna de solicitudes de soporte técnico (1)	$(\text{Número de solicitudes atendidas dentro del plazo comprometido} / \text{Número de solicitudes recibidas}) \times 100$	80%	Anual	Jefe del Departamento de Tecnologías de Información.	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información. Ing. en Sistemas del Plantel.

NOTAS:

(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Gestión de Recursos Financieros

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

6. PROCESO: Gestión de Recursos Financieros

PRODUCTO:	Recurso financiero disponible	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Administrativo
ENTRADAS:	Afectación presupuestal/Orden de pago	SALIDAS:	Cheque o transferencia bancaria

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Gestión de recursos financieros	Procedimiento Gestión de recursos financieros	Jefe del Departamento de Control Presupuestal. Jefe del Departamento de Recursos Financieros. Jefe del Departamento de Contabilidad.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Solicitudes de recursos financieros autorizadas (1)	$(\text{No. de solicitudes de recursos financieros autorizadas} / \text{Total de solicitudes de recursos financieros recibidas}) \times 100$	80%	Anual	Jefe del Departamento de Recursos Financieros.	Jefe del Departamento de Recursos Financieros. Titular del Centro de Trabajo.

NOTAS:

(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Desarrollo Humano

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 7. PROCESO: Desarrollo Humano

PRODUCTO:	Personal competente y mejora del ambiente de trabajo	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Director Académico. Director Administrativo.
ENTRADAS:	Necesidad de personal competente y necesidad de mejorar el ambiente de trabajo	SALIDAS:	Personal capacitado y competente y mejora del ambiente de trabajo

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Selección y contratación de personal	Procedimiento Selección y contratación de personal de base	Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Evaluación del desempeño del personal	Procedimiento Evaluación del desempeño del personal docente	Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas, Director de Plantel y Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.
	Procedimiento Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional y Titular del Centro de Trabajo.
Capacitación continua	Procedimiento Capacitación continua	Representante de la Dirección en el SGC, Jefe del Departamento de Superación de Personal y Jefe del Departamento de Planeación Institucional.
Ambiente de trabajo	Procedimiento Evaluación del ambiente laboral	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional y Titular del Centro de Trabajo.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)
Cumplimiento del Plan anual de capacitación para el personal docente (1)	$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas al personal docente}}{\text{Número de capacitaciones programadas para el personal docente}} \times 100$	100%	Anual	Jefe del Departamento de Superación de Personal	Jefe del Departamento de Superación de Personal. Director de Plantel.
Cumplimiento del Plan anual de capacitación para el personal directivo y administrativo (1)	$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas al personal directivo y administrativo}}{\text{Número de capacitaciones programadas para el personal directivo y administrativo}} \times 100$	100%	Anual	Jefe del Departamento de Planeación Institucional	Jefe del Departamento de Planeación Institucional. Titular del Centro de Trabajo.





DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

7. PROCESO: Desarrollo Humano

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)
Índice del desempeño del personal docente (2)	$(\text{Supervisión integral} + \text{Prueba de conocimientos} + \text{Heteroevaluación})/3$	Igual o mayor al 75%	Anual	Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas	Director Académico. Director de Plantel. Subdirector y/o Responsable Académico de Plantel.
Índice del desempeño del personal directivo y administrativo (2)	$(\text{Prueba de conocimientos} + \text{índice de heteroevaluación}) / 2$	Igual o mayor al 75%	Anual	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional	Titular del Centro de Trabajo.
Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral (2)	$(\text{Total de puntos valorativos otorgados a la encuesta de ambiente laboral} / (\text{Total de encuestados} \times \text{máximo de puntos valorativos de la encuesta})) \times 100$	Igual o mayor al 75%	Anual	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional	Titular del Centro de Trabajo.

NOTAS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. Se llevan a cabo acciones preventivas cuando el resultado actual es menor comparado con el resultado anterior (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Gestión de Recursos Materiales

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 8. PROCESO: Gestión de Recursos Materiales

PRODUCTO:	Insumos y servicios adecuados	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Administrativo
ENTRADAS:	Requisición de productos o servicios	SALIDAS:	Insumos, servicios y evaluación de proveedores

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Compras	Procedimiento Compras	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Evaluación y selección de proveedores	Procedimiento Evaluación de proveedores	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Administración de almacén	Procedimiento Administración de almacén	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Porcentaje de proveedores aptos (1)	$(\text{No. de proveedores aptos} / \text{No. de proveedores evaluados}) \times 100$	90%	Anual	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Encargado de compras o de la contratación del servicio.	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Encargado de compras o de la contratación del servicio.

NOTAS:

(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").

(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Comunicación Interna y Externa

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 9. PROCESO: Comunicación interna y externa

PRODUCTO:	Información comunicada de forma adecuada y oportuna	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director General. Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
ENTRADAS:	Necesidades de comunicación interna y externa	SALIDAS:	Información interna y externa, recibida y enviada de forma adecuada y oportuna

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Comunicación en general	Cláusula 5.5.3 "Comunicación interna", del Manual de la calidad	Director General. Representante de la Dirección en el SGC.
Imagen institucional	Procedimiento Diseño gráfico	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
Oficialía de partes	Procedimiento Envío y recepción de documentación y paquetes	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, Coordinador de Zona y Subdirector y/o Responsable Administrativo de Plantel.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Solicitudes atendidas de publicaciones en la Pág Web del COBAEV (1)	$(\text{Solicitudes atendidas de publicaciones} / \text{Solicitudes recibidas}) \times 100$	100%	Anual	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
Envío y recepción de documentación y paquetes (1)	$(\text{Documentación entregada} / \text{Documentación recibida}) \times 100$	90%	Anual	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Titular del Centro de Trabajo.

NOTAS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





Proceso: Gestión Directiva

DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 10. PROCESO: Gestión Directiva

PRODUCTO:	Planeación estratégica adecuada	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director General. Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Director de Planeación, Programación y Presupuesto.
ENTRADAS:	Análisis de datos de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	SALIDAS:	Acciones o decisiones para el cumplimiento de objetivos, programas, proyectos, y para la mejora continua.

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
Planeación	Procedimiento Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo	Director General. Titular del Centro de Trabajo.
	Procedimiento Programación anual	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento, Jefe del Departamento de Control Presupuestal y Titular del Centro de Trabajo.
	Procedimiento Propuesta anual para la inversión en infraestructura y ampliación a la cobertura para la Educación Media Superior	Jefe del Departamento de Planeación Institucional.
	Procedimiento Compilación y actualización de la normatividad	Director de Asuntos Jurídicos.
Seguimiento y evaluación	Procedimiento Evaluación del Programa Institucional de Desarrollo	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional. Titular del Centro de Trabajo.
	Procedimiento Evaluación del Programa Operativo Anual	Jefe del Departamento de Evaluación Institucional, Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento y Jefe del Departamento de Control Presupuestal.
	Procedimiento Seguimiento de egresados	Subdirector Académico.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (4)
Índice de desempeño del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) (1)	Suma de puntos obtenidos en las evaluaciones del PIDE / Número de evaluadores	Igual o mayor al 75%	Anual	Jefe de Departamento de Evaluación Institucional.	Titular del Centro de Trabajo.





DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS 10. PROCESO: Gestión Directiva

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (4)
Índice de eficiencia programática y presupuestal (2)	$(\text{Eficacia de las metas alcanzadas} / \text{Eficacia de los recursos ejercidos}) \times 100$	Mínimo: 80% Máximo: 120%	Anual	Jefe de Departamento de Evaluación Institucional.	Titular del Centro de Trabajo.
Índice de desempeño institucional (1)	$(\text{Índice de desempeño del PIDE} + \text{Índice de eficiencia programática y presupuestal}) / 2$	Igual o mayor al 75%	Anual	Jefe de Departamento de Evaluación Institucional.	Titular del Centro de Trabajo.
Eficacia programática (2)	$(\text{Número de metas realizadas} / \text{Total de metas programadas}) \times 100$	Mínimo: 80% Máximo: 120%	Trimestral	Jefe de Departamento de Programación y Seguimiento.	Titular del Centro de Trabajo.
Estudiantes egresados aceptados en Instituciones de Educación Superior (IES) (3)	$(\text{No. de egresados aceptados en IES} / \text{Número de egresados que presentaron examen de admisión en IES}) \times 100$	Igual o mayor al 75%	Anual	Subdirector Académico.	Director Académico. Subdirector Académico.

NOTAS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). Cuando el resultado del indicador está por abajo del mínimo y arriba del máximo, se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (3). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. Se llevan a cabo acciones preventivas cuando el resultado actual es menor comparado con el resultado anterior (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (4). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.



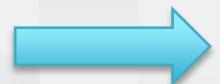


DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

11. PROCESO: Gestión de la Calidad

PRODUCTO:	Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director General. Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
ENTRADAS:	Información de los procesos del SGC	SALIDAS:	Documentos y registros controlados, auditorías y evaluaciones del SGC y acciones de mejora

SUBPROCESO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RESPONSABLE
★ Control de los documentos	Procedimiento Control de los documentos	Representante de la Dirección en el SGC.
★ Control de los registros de la calidad	Procedimiento Control de los registros de la calidad	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.
★ Auditoría interna	Procedimiento Auditoría interna	Responsable de Auditorías.
★ Servicio no conforme	Procedimiento Control del servicio no conforme	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.
★ Acción correctiva y preventiva	Procedimiento Acción correctiva y preventiva	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.
Atención y servicio al estudiante	Procedimiento Aplicación y seguimiento de la encuesta de satisfacción del estudiante	Representante de la Dirección en el SGC. Director de Plantel.
	Procedimiento Atención a quejas del estudiante	Representante de la Dirección en el SGC. Director de Plantel.
Revisión por la Dirección	Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	Director General. Representante de la Dirección en el SGC.





DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

11. PROCESO: Gestión de la Calidad

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)
Cumplimiento de objetivos de la calidad (1)	$(\text{No. de objetivos de la calidad que se cumplieron} / \text{Total de objetivos de la calidad}) \times 100$	80%	Anual	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.
Indicadores de los procesos que cumplieron con el criterio de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (1)	$(\text{No. de indicadores de los procesos que cumplieron con el criterio de desempeño} / \text{Total de indicadores de los procesos del SGC}) \times 100$	75%	Anual	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.	Representante de la Dirección en el SGC. Titular del Centro de Trabajo.
Índice de satisfacción del estudiante con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles (2)	$(\text{Total de puntos valorativos otorgados a la encuesta de satisfacción del estudiante} / (\text{Total de encuestados} \times \text{máximo de puntos valorativos de la encuesta})) \times 100$	Igual o mayor al 75%	Anual	Representante de la Dirección en el SGC. Director de Plantel.	Director de Plantel. Titular del Centro de Trabajo.
Quejas del estudiante atendidas (1)	$(\text{No. de quejas atendidas} / (\text{Total de quejas} - \text{Quejas que no proceden})) \times 100$	Igual o mayor al 75%	Anual	Representante de la Dirección en el SGC. Director de Plantel.	Director de Plantel. Titular del Centro de Trabajo.

NOTAS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (2). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. Se llevan a cabo acciones preventivas cuando el resultado actual es menor comparado con el resultado anterior (Ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones de mejora.





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



6.1 Control de los Documentos





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



6.3 Auditoría Interna

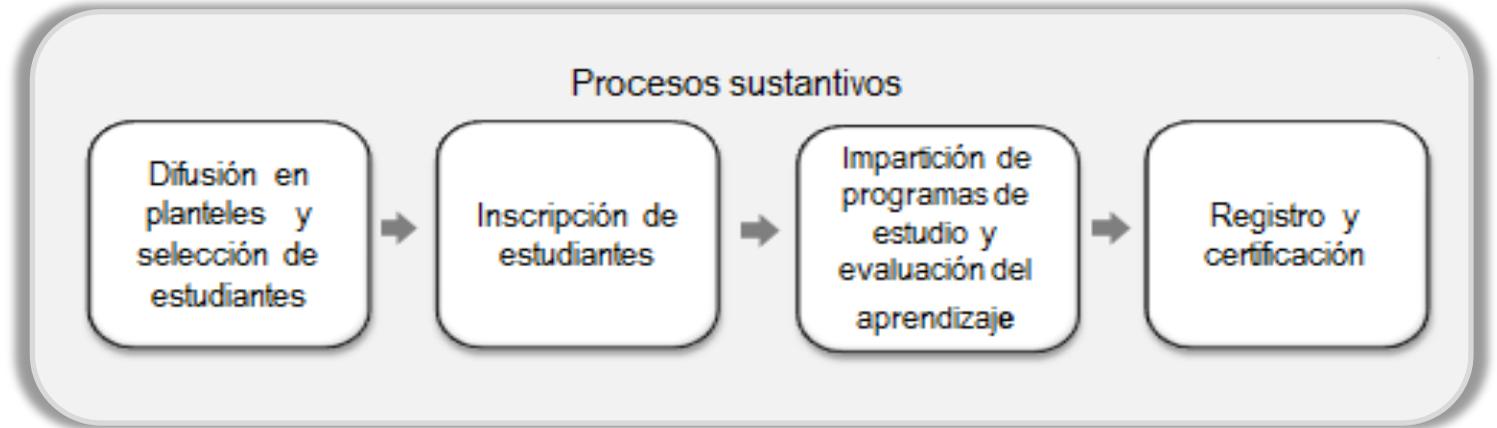




VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



6.4 Control del Servicio No Conforme





6.5 Acción Correctiva y Preventiva

Documen... Veracruz

VISION MISION Y OBJETIVOS

Objetivos de la Calidad

- Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal.
- Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de Educación Superior.
- Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%.
- Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%.
- Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral.
- Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en plantales.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SDC: E. GARCÍA

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SDC: R. RIVERA

PRESENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD: A. ARANDA

Revisión por la Dirección

Documen... Veracruz

VISION MISION Y OBJETIVOS

Indicadores

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)
Porcentaje de planes de estudio aprobados por los estudiantes en el primer semestre de inscripción a la licenciatura (1)	$\frac{\text{Número de planes de estudio aprobados}}{\text{Número de planes de estudio inscritos}} \times 100$	80%	Anual	Jefe de Departamento de Gestión Patrimonial	Jefe de Departamento de Gestión Patrimonial
Porcentaje de cumplimiento de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo (1)	$\frac{\text{Número de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo realizadas}}{\text{Número de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo programadas}} \times 100$	100%	Anual	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Sistemas de Planeación	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Sistemas de Planeación
Índice de satisfacción de los usuarios con el servicio (1)	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción de los usuarios}}{\text{Número de encuestas aplicadas}} \times 100$	80%	Anual	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Sistemas de Planeación	Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Sistemas de Planeación

NOTAS:
 (1) Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (ver procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva").
 (2) Los responsables de los resultados realizarán las acciones de mejora.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SDC: E. GARCÍA

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SDC: R. RIVERA

DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD: A. ARANDA

Servicio No Conforme





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



AUDITORÍAS



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Auditoría

Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencias de la implantación del SGC y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios establecidos para auditar. (cláusula 3.9.1, ISO 9000:2005).

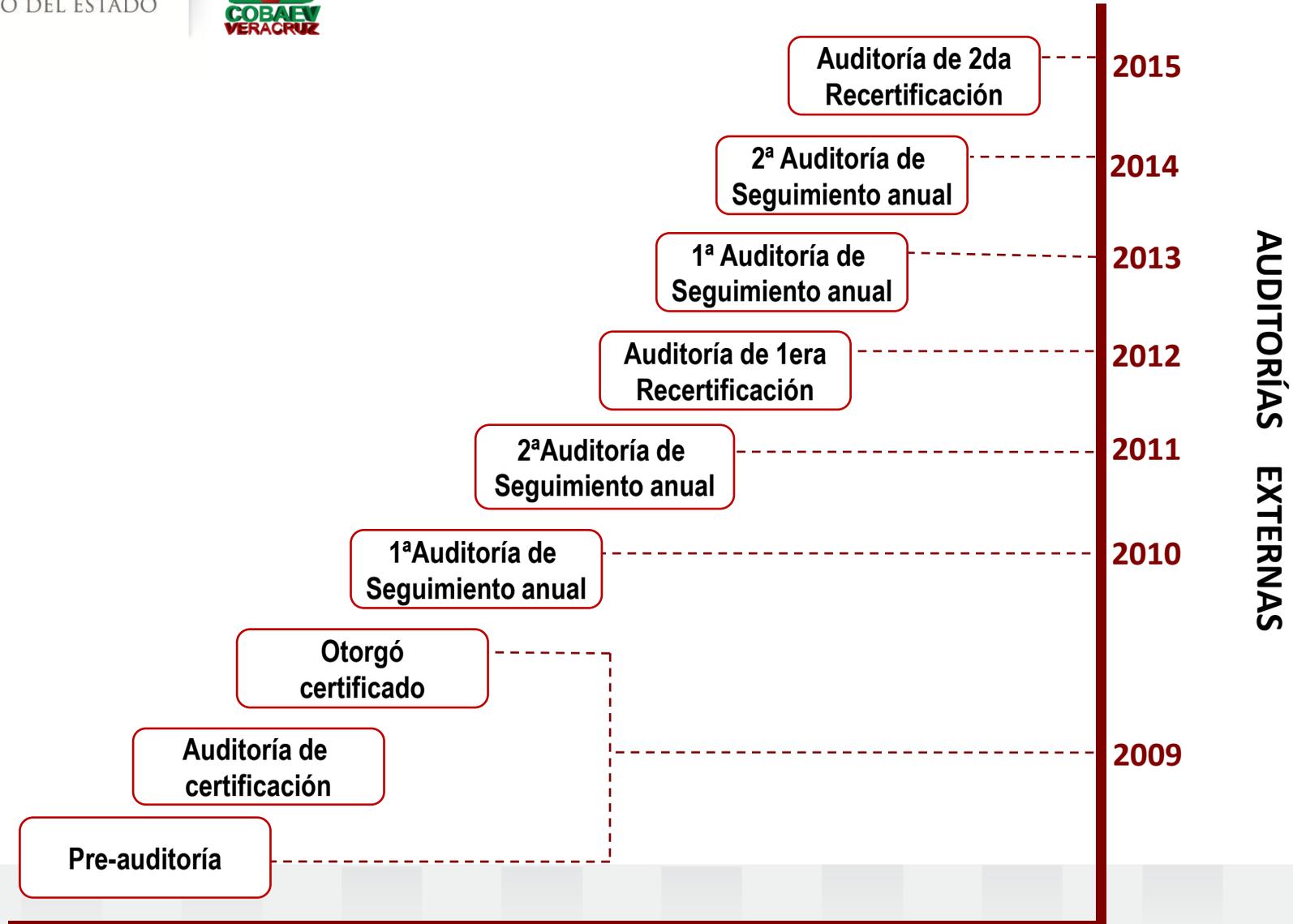
¿Para qué sirven?



Las auditorías sirven para comprobar si el SGC cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 y otros establecidos de forma voluntaria por la institución que son necesarios para el desarrollo del servicio.



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



AUDITORÍAS EXTERNAS



Problemática recurrente mediante auditorías



No se muestra evidencia de la implementación y registro de acciones preventivas/correctivas

Incumplimiento a los procedimientos operativos “impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” y “supervisiones académicas”

La falta de acciones eficaces para realizar la atención y seguimiento a las quejas y sugerencias de los estudiantes

Varios de los documentos controlados del SGC se encuentran obsoletos



2014



Calendario de Auditorías

AÑO 2015											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA EXTERNA



Criterios para seleccionar los Centros de Trabajo

AUDITORÍAS INTERNAS

Estado de los procesos (Indicadores)

Importancia de los procesos

Resultados de auditorías

Información adicional

AUDITORÍA EXTERNA

Organismo Certificador,
hace la selección



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



¿Por qué es importante las Auditorías del SGC?



- Cierran el círculo de la mejora continua
- Nos dan información sobre el funcionamiento de nuestros procesos
 - Nos ayudan a mejorar nuestro trabajo
- Nos cuestionan que tan adecuado es nuestro sistema de gestión.

Fuente: Información con base en publicación de ICA consultores América el 10 de febrero de 2015



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



¿Cómo debo prepararme para la auditoria?



- Selecciona y analiza los documentos y/o procedimientos en los cuales participas y/o eres responsable.
- Estudia tus procedimientos, indicadores, política de calidad.
- Debes estar listo para explicar tu proceso de trabajo.
- Identifica y organiza el lugar donde archivas tus registros y documentos.
- Asegúrate que tu área de trabajo esté ordenada y limpia.
- Deja ver que en tu área de trabajo se hacen las cosas con excelencia.



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



¿Cómo debo actuar durante la auditoría?

- Se puntual.
- Contesta a las preguntas que te hace el auditor.
- Se cortés siempre y no pierdas la cabeza, recuerda que el auditor está para ayudarte a mejorar en tu trabajo.
- Se paciente en todo momento.
- Asegúrate de que no haya interrupciones de gente o teléfono.
- Ser abierto y honesto.
- No te presiones, si no puedes encontrar algún documento o registro solicitado, pide un poco de tiempo.
- Si no sabes algo, reconócelo y busca a alguien que si lo sepa.





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Generalidades Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se estructura con la finalidad de asegurar la implantación y seguimiento del SGC en cada Centro de Trabajo.



El Plan de Trabajo del SGC contiene los objetivos específicos, actividades, responsables y calendarización de las tareas a desarrollar en el Ciclo Escolar correspondiente.

El Titular del Centro de Trabajo, es el principal responsable de implantar y dar seguimiento a las actividades del SGC, programadas en el Plan de Trabajo del SGC.

El Enlace Técnico de la Calidad elabora en conjunto con el Titular del Centro de Trabajo el Plan de Trabajo del SGC.

Se recomienda realizar una reunión de trabajo con el personal directivo de cada Centro de Trabajo, para elaborar en conjunto el Plan de Trabajo del SGC.



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Responsabilidades fundamentales de los Enlaces Técnicos de la Calidad

- Difusión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Encuesta de satisfacción del estudiante
- Buzón virtual de quejas y sugerencias
- Evaluación del ambiente laboral
- Evaluación del desempeño del personal (docente, directivos y administrativos)



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



La Mejora Continua

¡ Nuestro objetivo permanente !



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Por su atención

¡Gracias!