

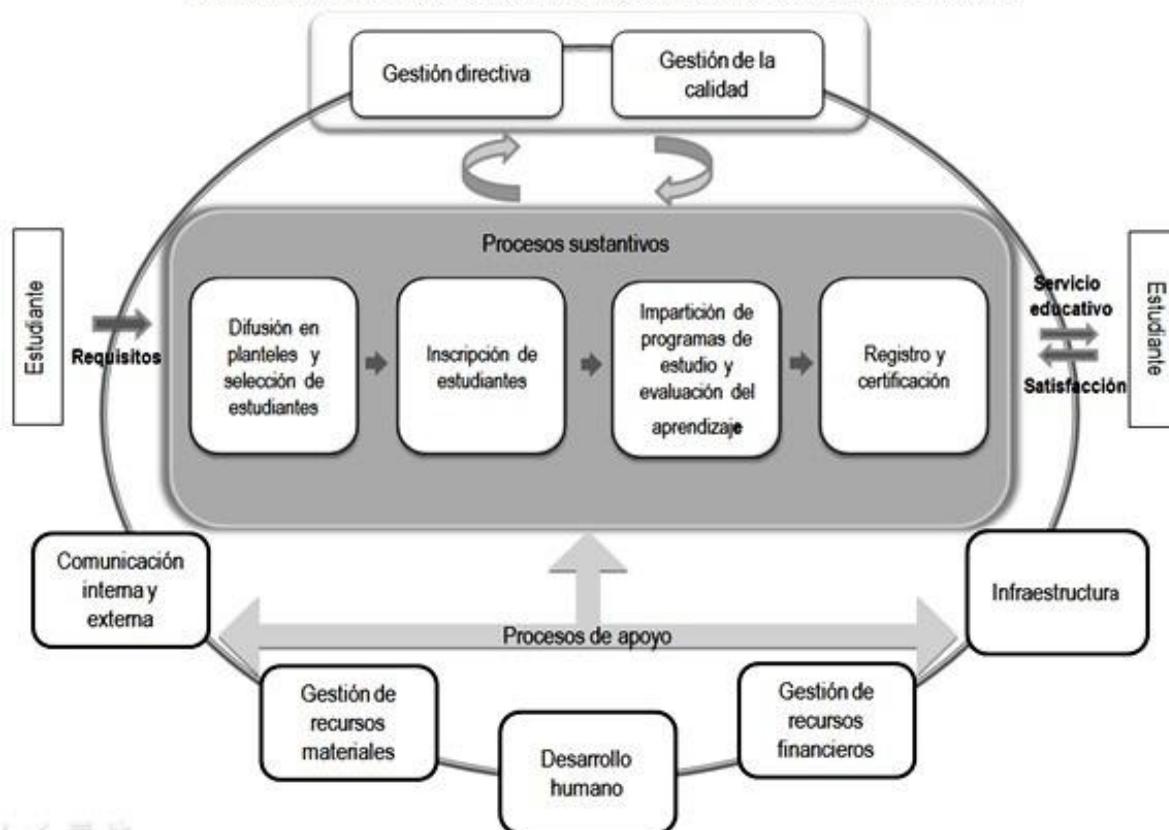


# Buenas Prácticas

**Sistema de Gestión de la Calidad**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## MAPA DE PROCESOS



OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD AL ESTUDIANTE



¿Cuáles son los instrumentos para que exprese mi percepción, mis quejas y mis sugerencias sobre el servicio educativo que recibo en Plantel?



**ESTUDIANTE DEL COBAEV**

# BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

11111111 - EJEMPLO LOGEO ALUMNO  
Centro: 801 - PUEBLO VIEJO



INICIO CERRAR SESIÓN

## Buzón de quejas y sugerencias

### Introducción

Hola, querido estudiante!

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz pone a tu disposición este medio de comunicación a fin de conocer tus quejas (desacuerdo ante alguna situación referente a: directivos de plantel, control escolar, docentes, informática y telecomunicaciones, laboratorios, biblioteca, limpieza y mantenimiento, entre otros); asimismo, es importante conocer tus sugerencias (propuestas para corregir la queja o propuestas de mejora).

Este buzón de quejas y sugerencias, es administrado por el Representante de la Dirección en el SGC y el Equipo de la Calidad, ubicados en oficinas centrales del COBAEV en la ciudad de Xalapa, por lo que ten la seguridad que la información recibida se tratará con respeto y confidencialidad. Se atenderán aquellas quejas y/o sugerencias que procedan.

Recuerda tú eres nuestro cliente; por lo tanto, tu opinión es lo más importante!

Selecciona el tema de tu queja

Describe en este apartado tu queja:

Describe en este apartado tu sugerencia:

ENVIAR INFORMACIÓN

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

## Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2014

Estimado alumno:

El propósito de la presente encuesta es conocer, cómo percibes el servicio educativo que te brinda el COBAEV, esto con la finalidad de identificar los aspectos que debemos mejorar. Agradecemos tu participación y franqueza.

### Atención de la Dirección del Plantel

**Instrucción:** Seleccione el grado de afinidad que tienes con las afirmaciones que se enuncian a continuación:

Afirmaciones propuestas				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
La atención recibida del Director del Plantel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de espera para ser atendido por el Director del Plantel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención recibida del personal que apoya al Director del Plantel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de espera para recibir respuesta a las problemáticas planteadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Atención del Área Académica del Plantel

**Instrucción:** Seleccione el grado de afinidad que tienes con las afirmaciones que se enuncian a continuación:

Afirmaciones propuestas				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
La atención recibida del Subdirector o Responsable Académico del Plantel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **CAMPOS TEMÁTICOS PARA MEDIR EL SERVICIO EDUCATIVO EN PLANTEL**

ATENCIÓN DE LA DIRECCIÓN

SERVICIO DE LABORATORIOS

BIBLIOTECAS

LIMPIEZA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE INFORMÁTICA  
Y TELECOMUNICACIONES



ATENCIÓN DEL ÁREA ACADÉMICA

ATENCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

ATENCIÓN DEL ÁREA DE CONTROL ESCOLAR

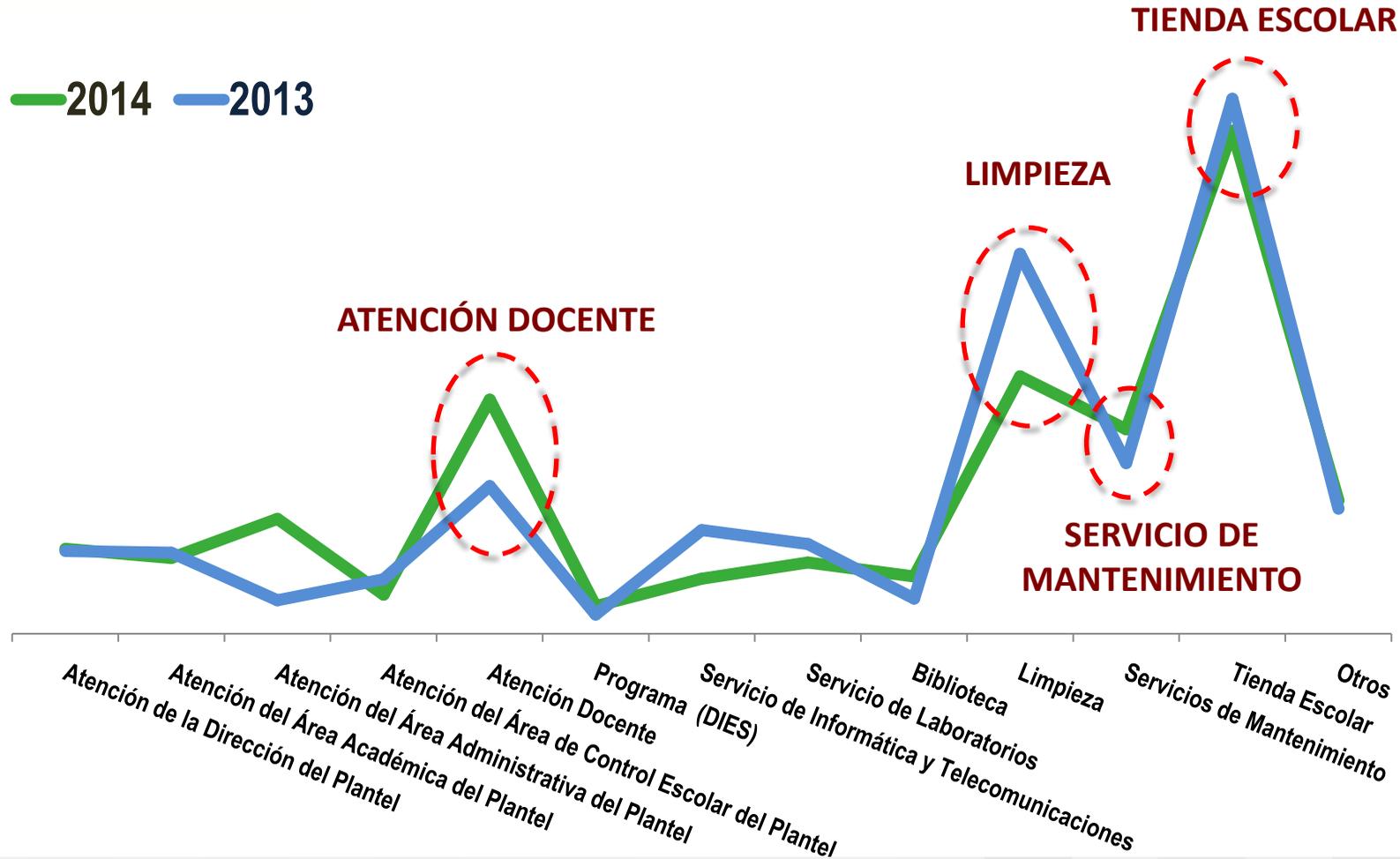
ATENCIÓN DOCENTE

PROGRAMA DIES

TIENDA ESCOLAR



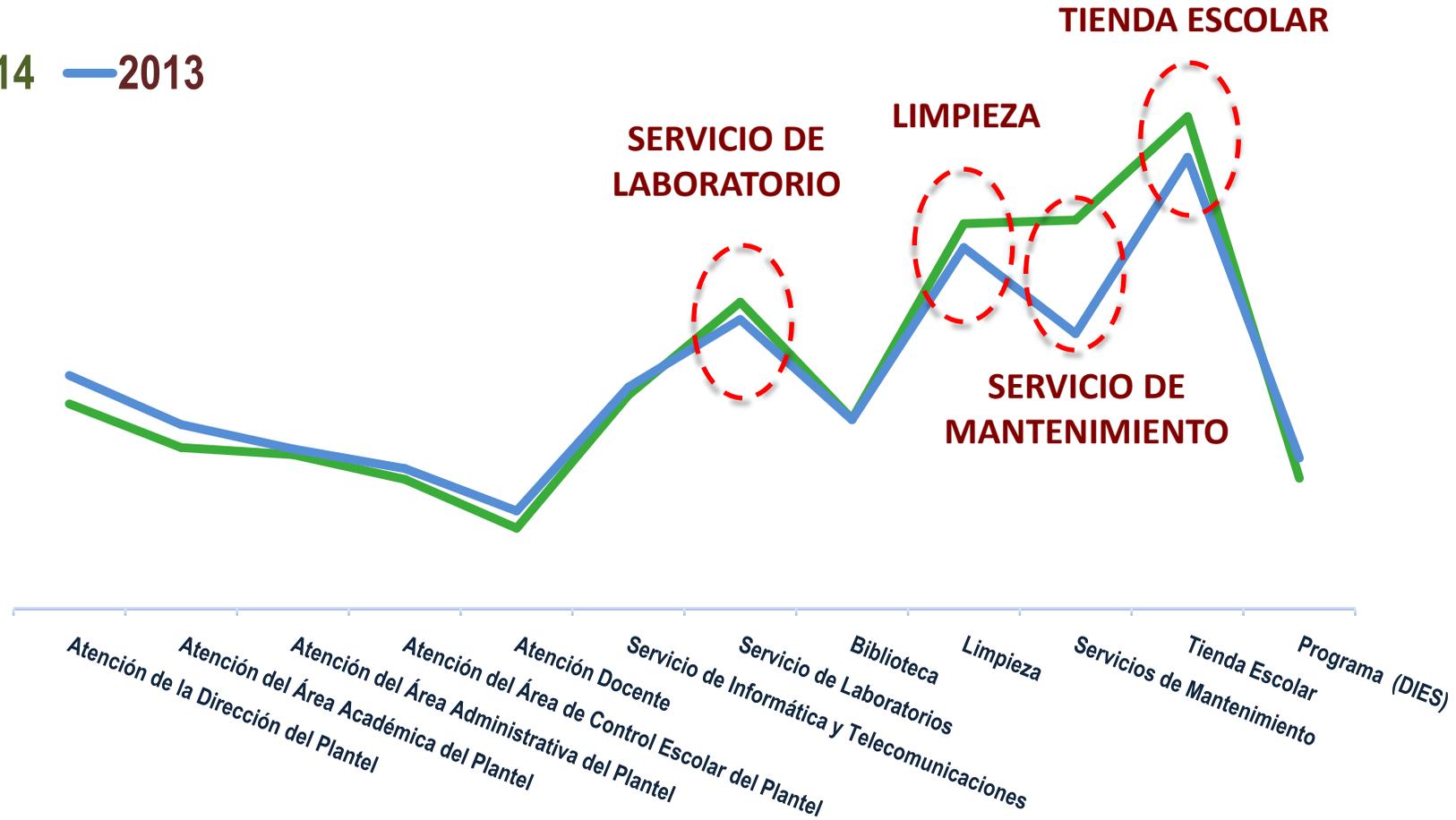
# RESULTADOS BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2013 y 2014





# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2013 y 2014

— 2014 — 2013





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# CAMPOS TEMÁTICOS CON MAYOR GRADO DE INSATISFACCIÓN 2013 y 2014

## BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

ATENCIÓN DOCENTE

LIMPIEZA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

TIENDA ESCOLAR

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

SERVICIO DE LABORATORIO

LIMPIEZA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

TIENDA ESCOLAR





**¿Qué sucede con lo opinamos en el  
“Buzón de Quejas” y en la “Encuesta de Satisfacción”?**

## REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC



# 1

Solicitó a los Directores de Plantel, a través de circular, la atención a los resultados del buzón de quejas y de la encuesta.

DIRECTOR DE PLANTEL



# 2

Solicitó a los Coordinadores de Zona, a través de circular, la atención a los resultados de la encuesta.

COORDINADOR DE ZONA



# 3

Solicitó a Directivos de Oficinas Centrales, a través de oficio, la atención a los resultados del buzón de quejas y de la encuesta.

DIRECTORES DE ÁREA



# 4

Se implementó en Planteles (2014) la “Campaña permanente sobre el cuidado de instalaciones y la cultura de la limpieza”.





# ¿Qué hizo el Director de Plantel para atender los resultados?

Quejas Seguimiento a matrículas ▾ Indicador de la Calidad Salir

**Buzón de quejas y sugerencias del estudiante**  
COBAEV 05

Quejas en proceso del campo temático **Laboratorios** Fecha: 21/oct/2015

Folio	Fecha	Queja	Sugerencia	Acciones realizadas	Evidencias	Solventada
P05-15-8	30/07/15	Que casi no sirve las llaves del agua y gas del laboratorio	Que sirva todo para poder utilizarlo			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

[Regresar](#)

↑  
Registró acciones para atender las quejas.

↑  
Registró las evidencias de la realización de las acciones.



# ¿Qué hizo el Director de Plantel para atender los resultados?

Reportes - Indicador de la calidad - Acciones de mejora - Seguimiento - Manual - Periodo 2015 - Salir

**Acciones de mejora CORRECTIVAS**

Número de acción: 01

**Descripción de la Situación (No Conformidad/Problemática Real)**

**Atención de la Dirección del Plantel**

- La atención recibida del Director del Plantel.
- El tiempo de espera para ser atendido por el Director del Plantel.
- La atención recibida del personal que apoya al Director del Plantel.
- El tiempo de espera para recibir respuesta a las problemáticas planteadas.

**Causas que la originan**

Corrección a realizar	Fecha Compromiso	Responsable
	<input type="text"/>	
Acciones Correctivas (Incluir las acciones de manera resumida, anexar plan de trabajo detallado si es necesario)	Fecha Compromiso	Responsable
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

Guardar Imprimir

Registró en el sistema de la Encuesta: las causas que originaron la insatisfacción del estudiante en los campos temáticos correspondientes; la corrección y las acciones correctivas a realizar.



# ¿Qué hizo el **Coordinador de Zona** para atender los resultados?

Reportes - Indicador de la calidad - Acciones de mejora - Seguimiento - Manual - Periodo 2015 - Salir

**Acciones de mejora CORRECTIVAS**

Número de acción: 01

**Descripción de la Situación (No Conformidad/Problemática Real)**

**Atención de la Dirección del Plantel**

- La atención recibida del Director del Plantel.
- El tiempo de espera para ser atendido por el Director del Plantel.
- La atención recibida del personal que apoya al Director del Plantel.
- El tiempo de espera para recibir respuesta a las problemáticas planteadas.

**Causas que la originan**

Corrección a realizar	Fecha Compromiso	Responsable
	<input type="text"/>	
Acciones Correctivas (Incluir las acciones de manera resumida, anexar plan de trabajo detallado si es necesario)	Fecha Compromiso	Responsable
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

Guardar Imprimir

Registró en el sistema de la Encuesta: las causas que originaron la insatisfacción del estudiante en los campos temáticos correspondientes; la corrección y las acciones correctivas a realizar.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Qué hizo la Dirección Administrativa para atender los resultados?



Envió Oficio a la Representante de la Dirección (Enero 2014) expresando su compromiso para analizar las problemáticas e implementar estrategias de solución especialmente en el envío oportuno de artículos de limpieza.



En acuerdo del Comité de la Calidad (Mayo 2015) se comprometió a garantizar el suministro oportuno de los materiales de limpieza, materiales de mantenimiento e insumos para los laboratorios.



Envió Oficios a cada uno de los concesionarios de tiendas escolares (Febrero 2015) para solicitarles mejorar el servicio de las tiendas escolares.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Qué hizo la Dirección Académica para atender los resultados?



Circular a Planteles y Coordinaciones de Zona (Marzo 2014) solicitando mejorar la **atención a los alumnos por parte del personal docente.**



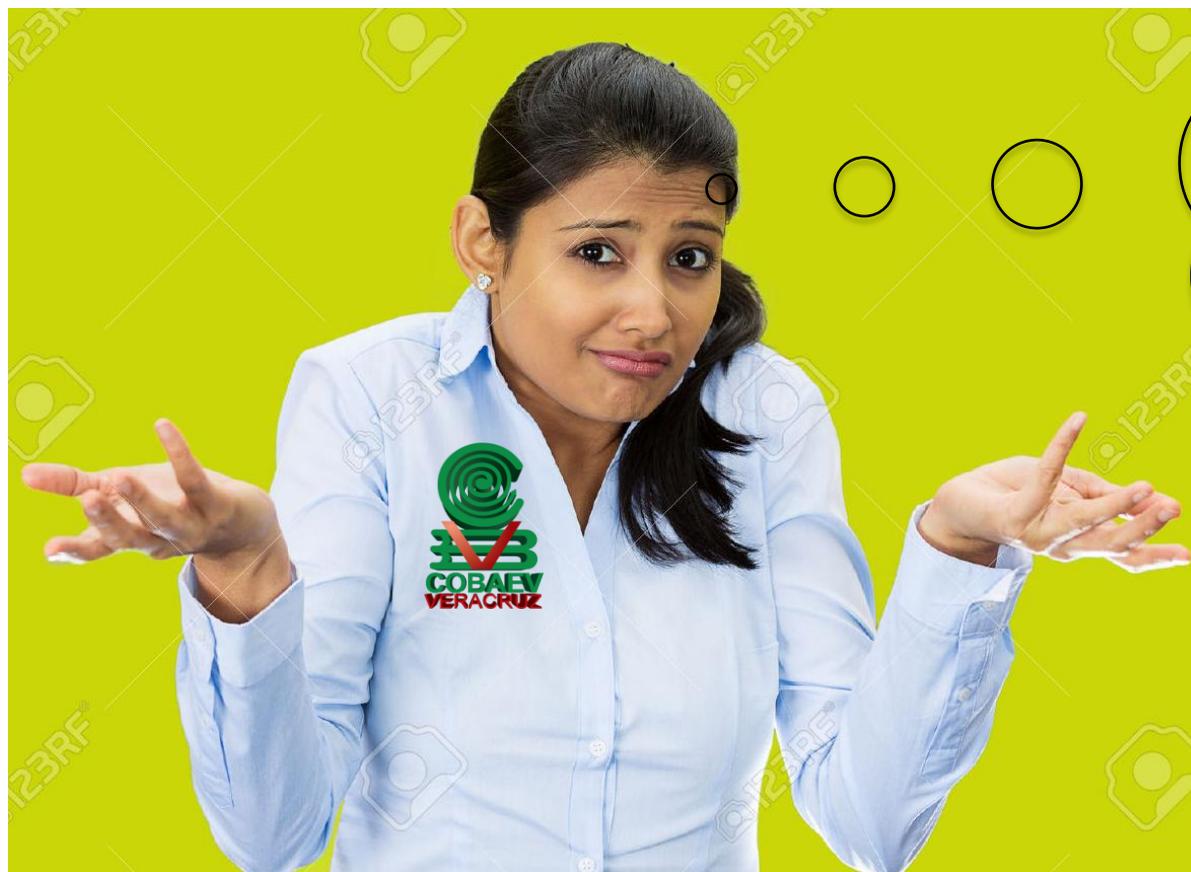
Reuniones con Responsables de Control Escolar (Mayo 2014) para trabajar aspectos sobre la **atención al usuario y agilización de trámites y servicios.**



Los Responsables del Programa DIES en 30 Planteles, llevaron a cabo estrategias (Marzo-Abril 2014) para el **buen trato a estudiantes por parte de los tutores escolares y/o grupales.**



Se realizaron Supervisiones Académicas puntuales en los Planteles **donde había quejas sobre la atención docente.**



Que bien que  
hayan realizado  
acciones para  
atender nuestras  
opiniones, pero...

**¿Estas acciones realmente generaron algún cambio?**



# ¿Cuál fue el impacto de las acciones de mejora?

## PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	2014	2015		
ATENCIÓN DOCENTE	16.21 %	11.13 %	↓ 5.08 p.p.	
LIMPIEZA	13.84 %	6.88 %	↓ 6.96 p.p.	
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	11.00 %	7.17%	↓ 3.83 p.p.	
TIENDA ESCOLAR	27.07 %	37.63 %	↑ 10.56 p.p.	



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# ¿Cuál fue el impacto de las acciones de mejora?

## PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	2014	2015		
SERVICIO DE LABORATORIO	20.75%	20.63 %	↓ 0.12 p.p.	
LIMPIEZA	24.78 %	23.38 %	↓ 1.40 p.p.	
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	24.97 %	23.75%	↓ 1.22 p.p.	
TIENDA ESCOLAR	30.28 %	33.77 %	↑ 3.49 p.p.	

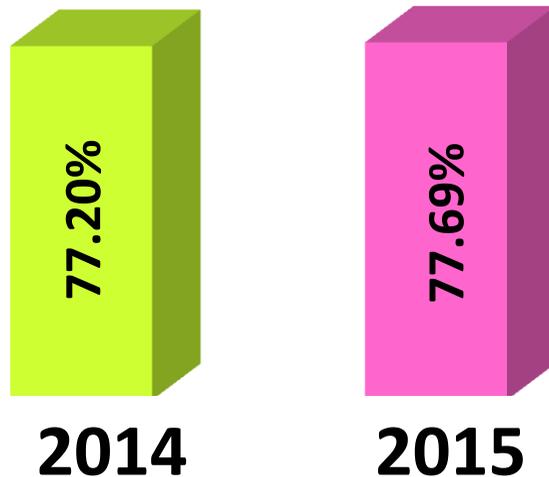


**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## ¿Cuál fue el impacto en el resultado institucional del Objetivo de la Calidad?

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



**SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO Y SE INCREMENTÓ EN 0.49 PUNTOS PORCENTUALES EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.**

# ¿Cuál es nuestra tarea?

Continuar mejorando la atención y servicio que reciben  
nuestros estudiantes en planteles



**PERSONAL DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DEL COBAEV**

Para lograr la

Satisfacción de nuestros estudiantes

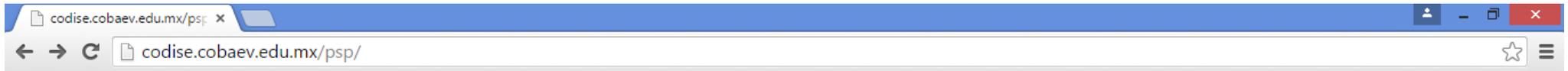




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# MÓDULO DE SEGUIMIENTO A PARCIALES DEL SGC EN CODISE



Iniciar Sesión



[¿No puedes acceder a tu cuenta?](#)

©2012 Servicios Escolares



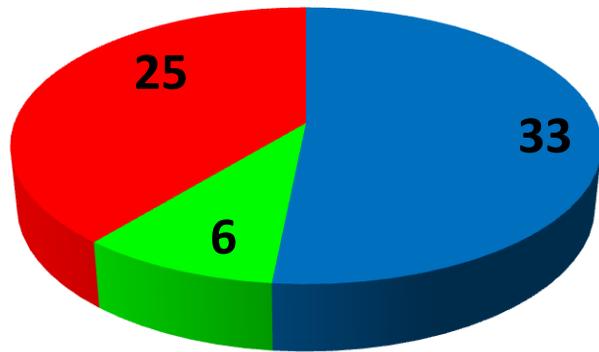


VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO

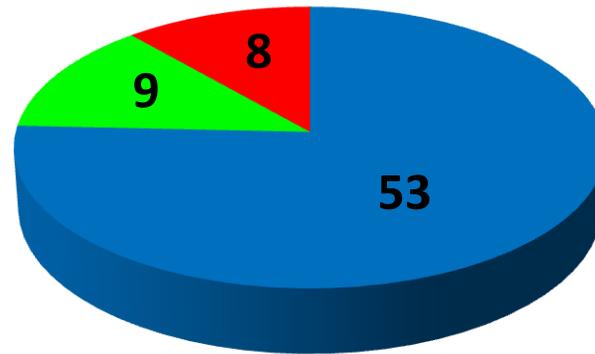


# Planteles que realizaron acciones de mejora

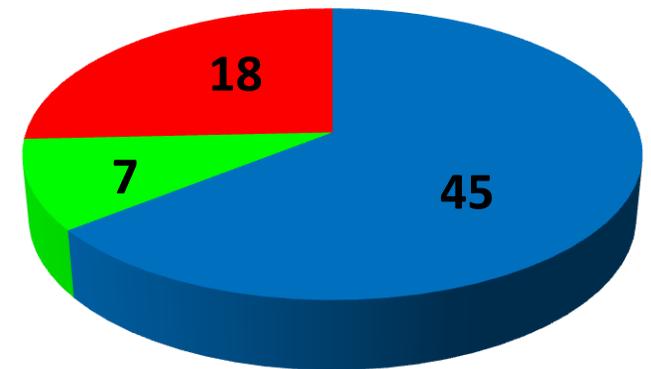
2014-A



2014-B



2015-A



 Realizaron acciones de mejora

 Cumplieron con el indicador de Reprobación

 NO realizaron acciones de mejora



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Planteles que realizaron TODAS las acciones de mejora

### 2014-A

02 Tempoal  
07 Omealca  
09 Tamiahua  
12 Córdoba  
15 Piedras Negras  
21 ixhuatlán del Sureste  
24 Cazones  
47 Amatlán de los Reyes  
48 Jalcomulc  
52 Cosautlán de Carvajal  
57 Maltrata

### 2014-B

03 Martínez de la Torre  
04 Agua Dulce  
08 Cosoleacaque  
17 Jáltipan  
19 El Higo  
21 ixhuatlán del Sureste  
26 Allende  
28 Tlapacoyan  
30 Villa Azueta  
37 Mecatepec  
38 Ixcatepec  
39 Ozulama  
40 Joachín  
47 Amatlán de los Reyes  
49 Zongolica  
53 Zaragoza  
67 Xonotla (EMSAD)

### 2015-A

05 Álamo  
06 Nogales  
08 Cosoleacaque  
11 Paso de Ovejas  
13 Playa Vicente  
17 Jáltipan  
27 Espinal  
28 Tlapacoyan  
30 Villa Azueta  
31 Sayula de Alemán  
32 Coatzintla  
33 Chinameca  
37 Mecatepec  
39 Ozulama  
40 Joachín  
41 Chontla  
50 Geovillas del Sol  
51 La Constitución  
56 Fortín de las Flores  
57 Maltrata



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Planteles que CUMPLIERON con el Indicador de Reprobación (y que no fue necesario realizar acciones de mejora)

2014-A	2014-B	2015-A
08 Cosoleacaque 44 Cuichapa 53 Zaragoza 54 Jalacingo 60 Tres Valles 64 Acayucan	07 Omealca 13 Playa Vicente 15 Piedras Negras 18 Coatzacoalcos 23 Castillo de Teayo 45 Soteapan 57 Maltrata 66 Xalapa II 69 Juan Rquez. Clara	34 Nanchital 42 Minatitlán 43 Las Choapas 46 Córdoba II 48 Jalcomulco 53 Zaragoza 68 Coatzacoalcos II



**2014-A**

01 Pueblo Viejo  
03 Martínez de la Torre  
04 Agua Dulce  
05 Álamo  
11 Paso de Ovejas  
14 Tihuatlán  
17 Jáltipan  
19 El Higo  
25 Huatusco  
26 Allende  
27 Espinal  
31 Sayula de Alemán  
33 Chinameca  
38 Ixcatepec  
39 Ozulama  
40 Joachín  
41 Chontla  
42 Minatitlán  
43 Las Choapas  
45 Sotepan  
46 Córdoba II  
50 Geovillas del Sol  
58 Perote  
60 Tres Valles  
62 Veracruz Norte

**2014-B**

50 Geovillas del Sol  
54 Jalacingo  
58 Perote  
59 Pánuco  
64 Acayucan  
65 Platón Sánchez  
68 Coatzacoalcos II  
70 San Andrés Tuxtla

**2015-A**

01 Pueblo Viejo  
04 Agua Dulce  
10 Ixhuatlán de Madero  
12 Córdoba  
15 Piedras Negras  
19 El Higo  
22 Chicontepec  
24 Cazonas  
26 Allende  
38 Ixcatepec  
54 Jalacingo  
59 Pánuco  
60 Tres Valles  
62 Veracruz Norte  
65 Platón Sánchez  
66 Xalapa II  
67 Xonotla (EMSAD)  
69 Juan Rodríguez Clara

**Planteles que  
No realizaron  
Acciones de  
mejora)**

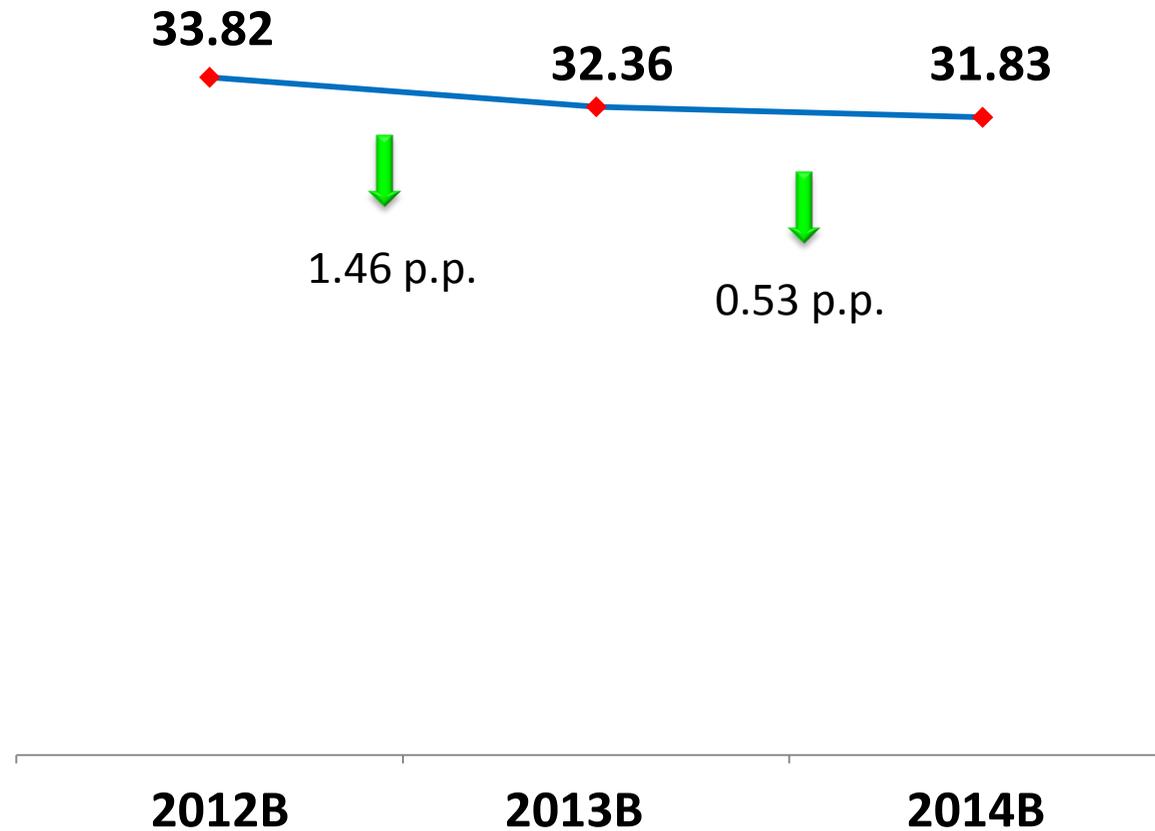




**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Impacto institucional por Semestres B





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Impacto institucional por ciclo escolar

