



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

24 de Mayo de 2016

Lugar: Sala de Juntas de la Dirección General del COBAEV



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# 1. Revisión de la Política de la Calidad



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 1. Revisión de la Política de la Calidad

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









**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **2. Revisión de los Objetivos de la Calidad**

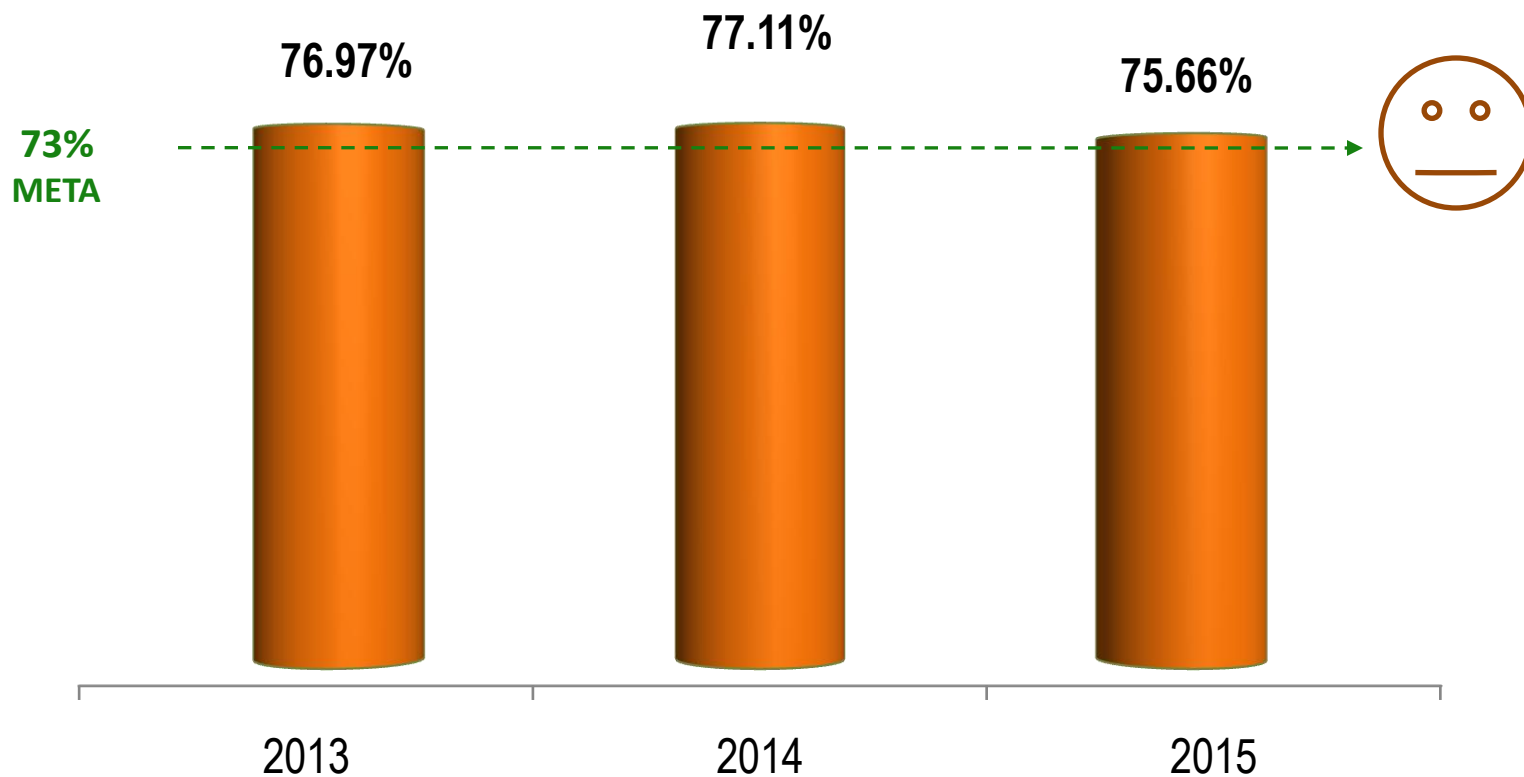


## 2. Revisión de los Objetivos de la Calidad

Objetivos de la calidad	Período evaluado	Resultado	¿Se cumplió el objetivo?	
			Sí	No
1. Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal.	Generación 2012-2015 (12B-15A)	75.66%		
2. Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior.	2015	80.00%		
3. Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%.	2015	85.90%		
4. Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%.	2015	85.10%		
5. Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral.	2015	73.90%		
6. Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles.	2015	77.69 %		



## Objetivo: Eficiencia terminal





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Eficiencia terminal

Intervención de la Dirección Académica





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Eficiencia terminal



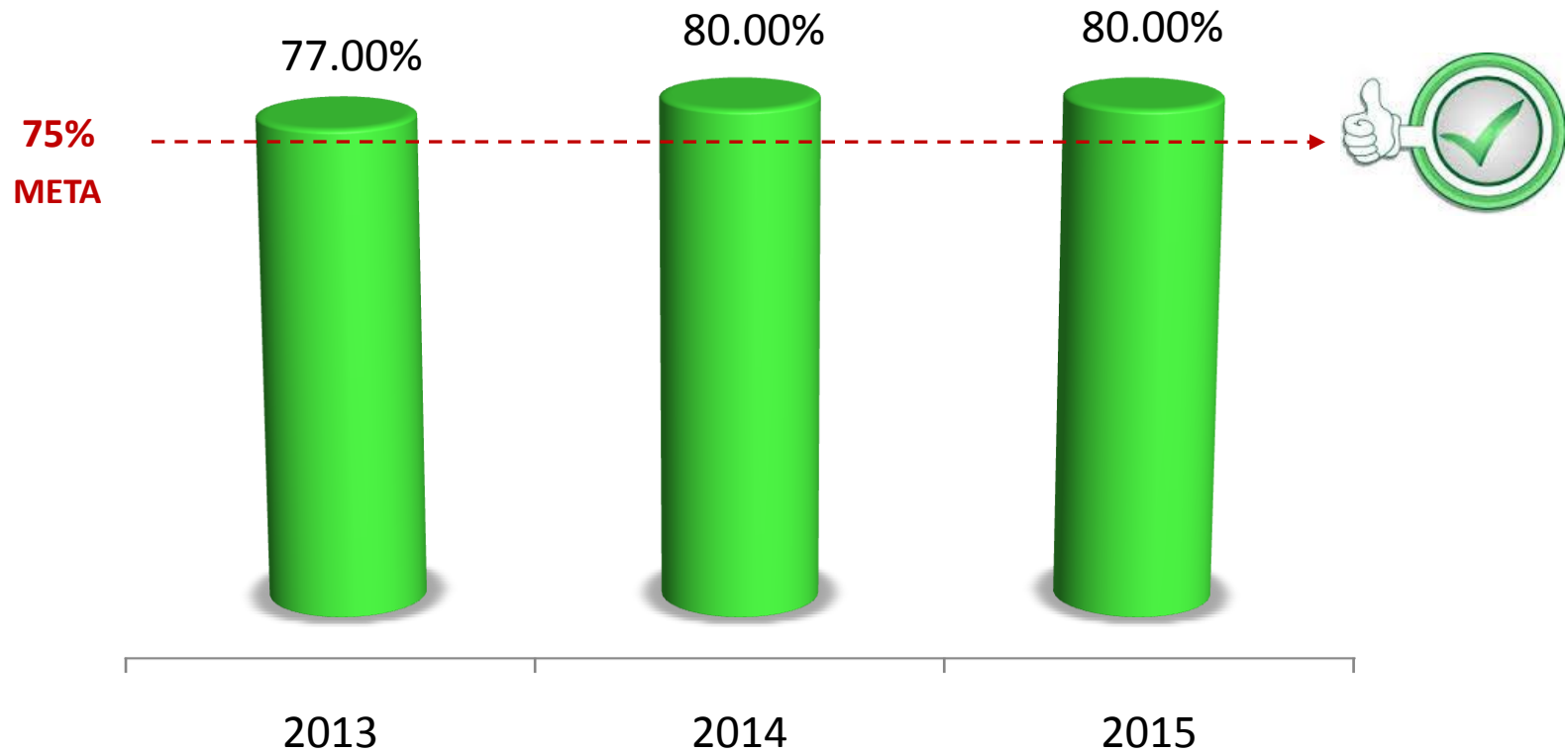
## ACCIÓN PREVENTIVA

Difundir resultados de eficiencia terminal y solicitar las propuestas de acciones de mejora a coordinaciones de Zona y Planteles; asimismo, dar seguimiento a su realización (agosto 2015-agosto 2016).





# Objetivo: Ingreso a IES

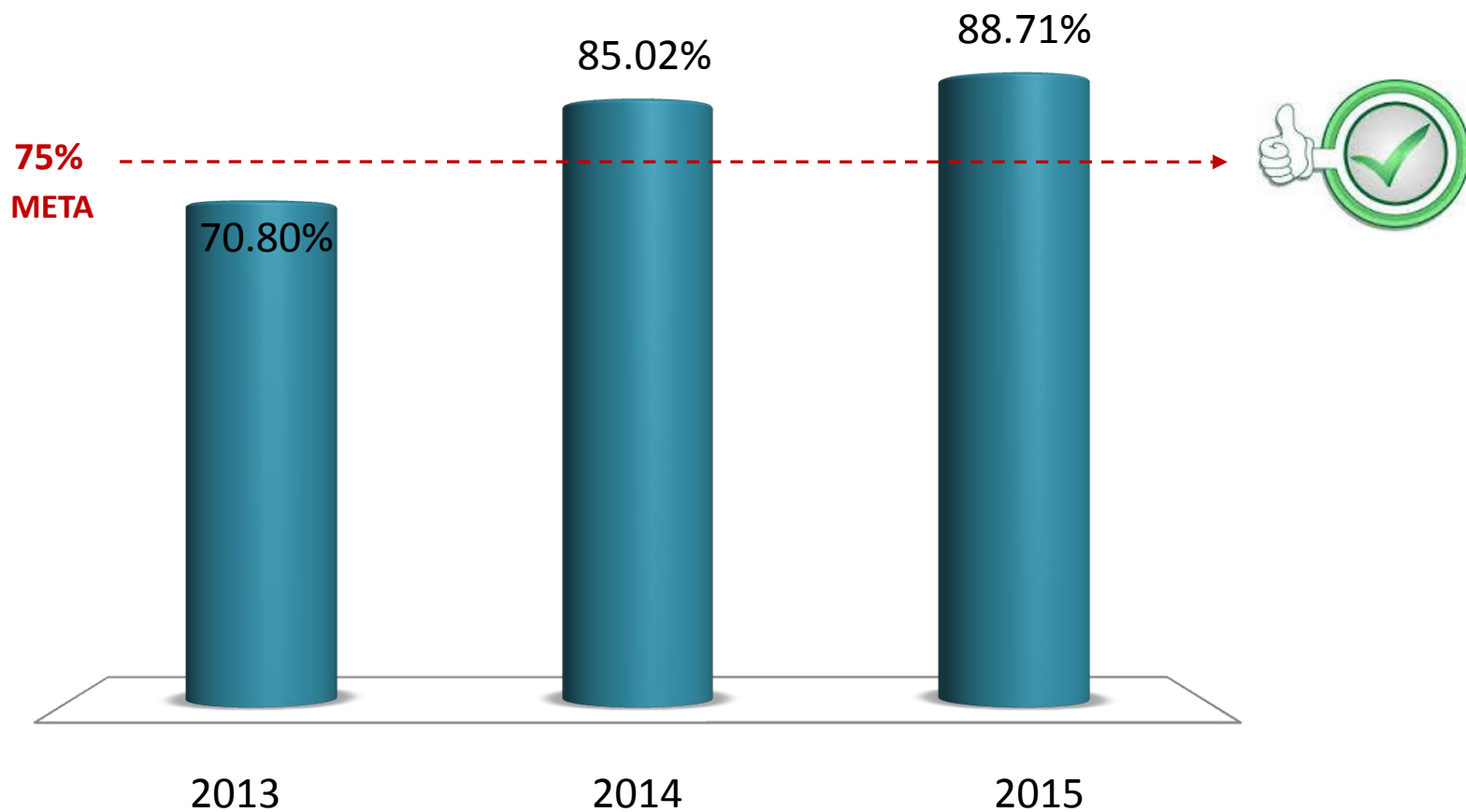




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Objetivo: Desempeño del personal docente

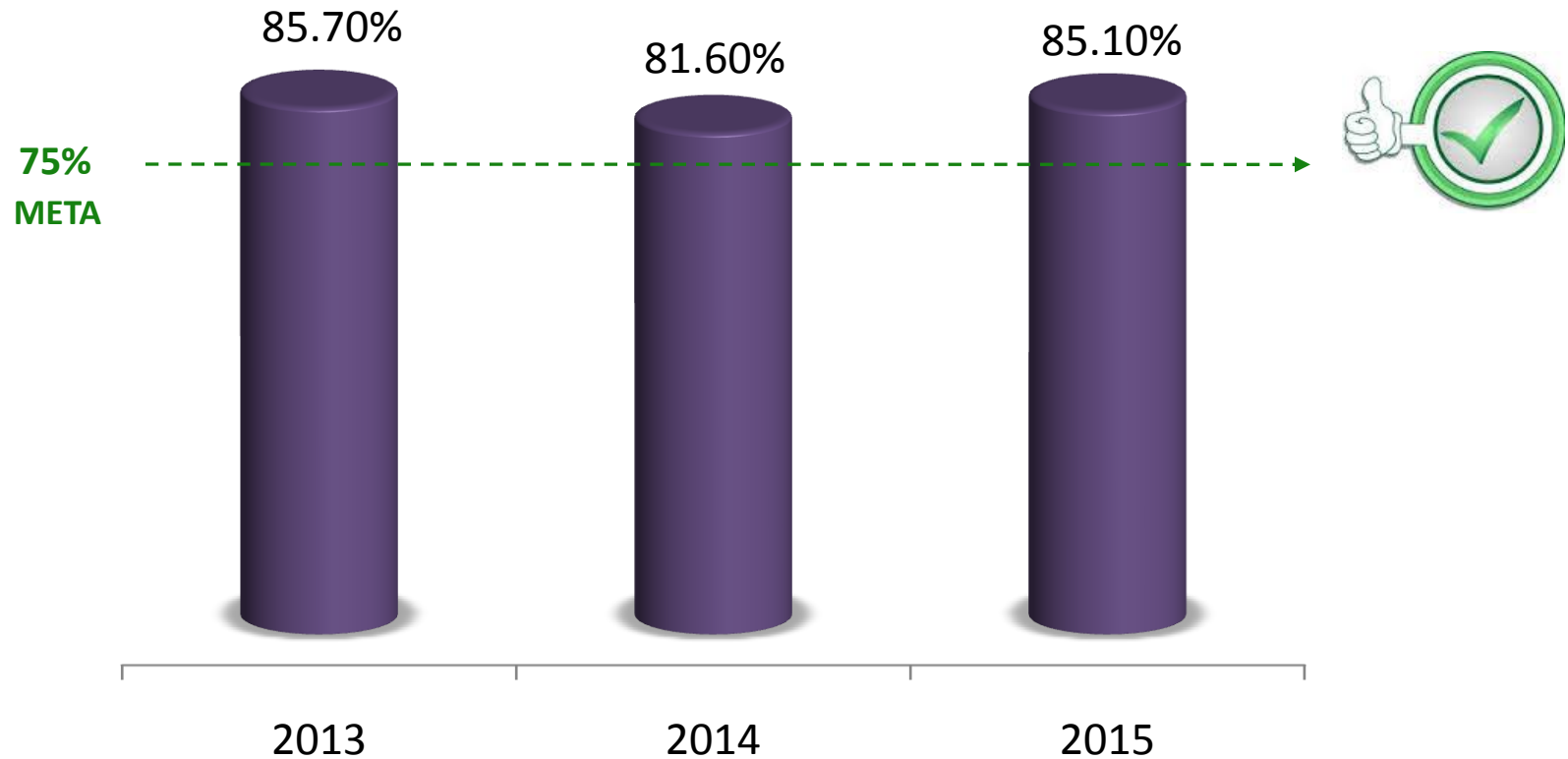




VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO

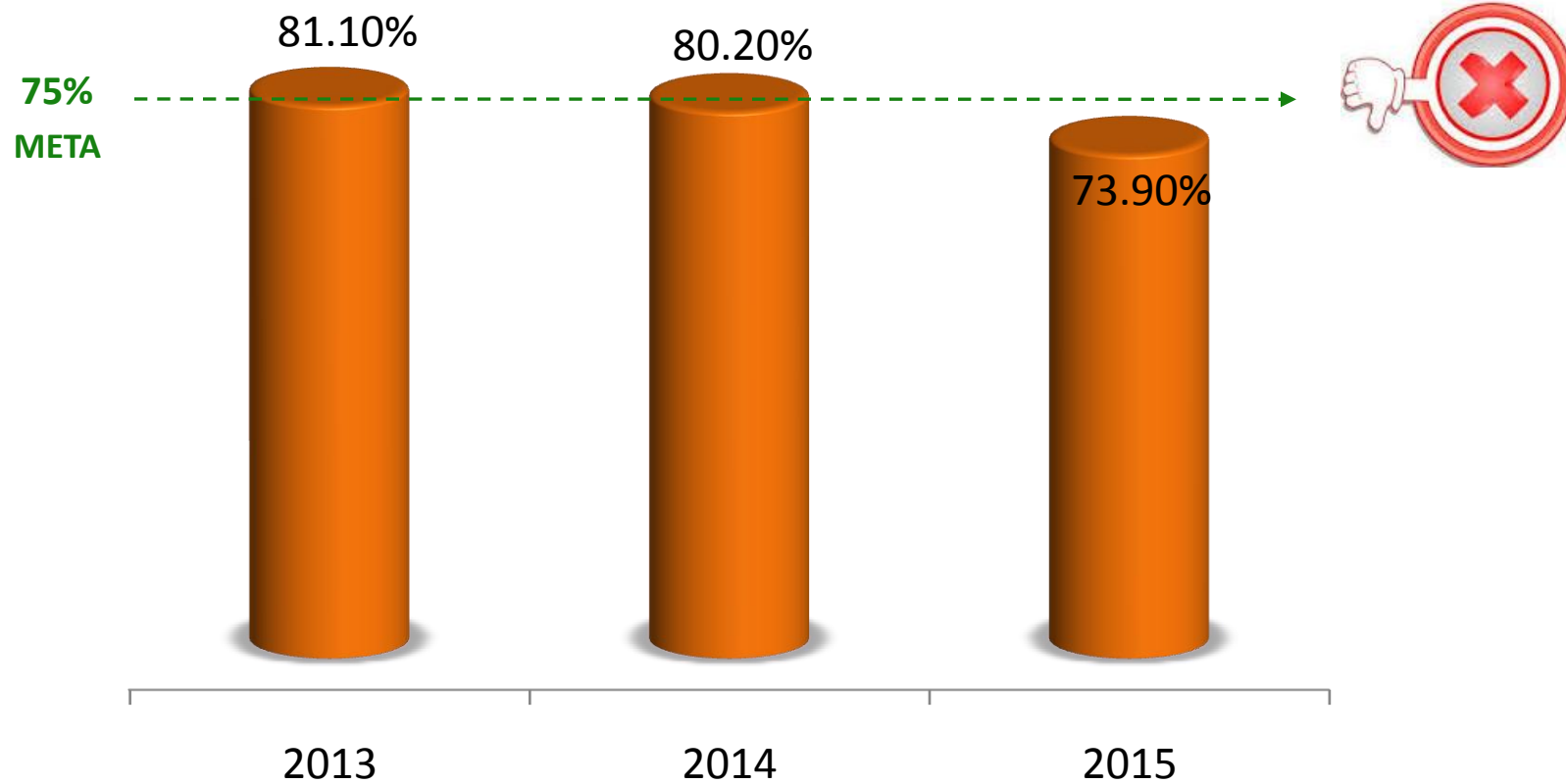


## Objetivo: Desempeño del personal directivo y administrativo





# Objetivo: Ambiente laboral





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Ambiente laboral

## Intervención de la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Ambiente laboral

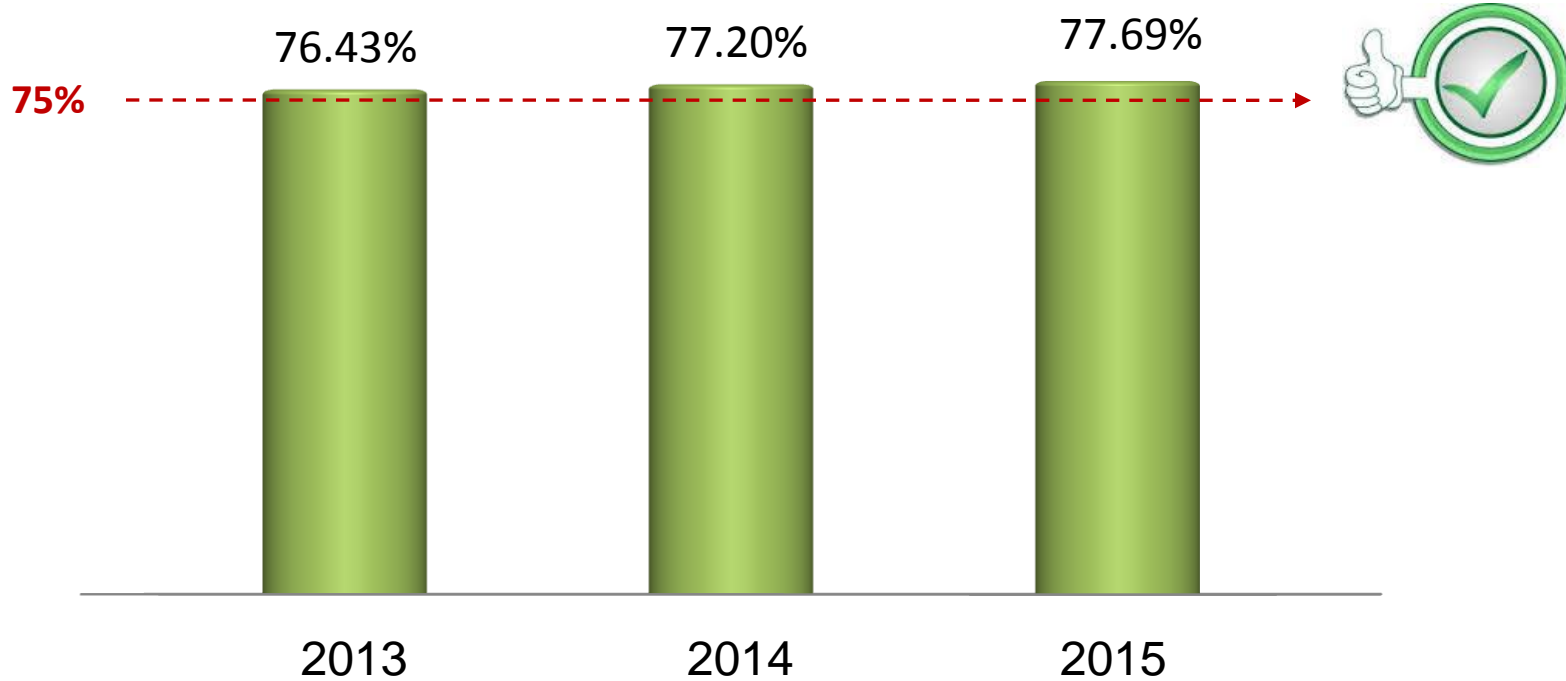


## ACCIÓN CORRECTIVA

Habilitar el 30 de junio el sistema en línea de la evaluación del ambiente laboral (módulos: resultados institucionales y por centro de trabajo, y registro y seguimiento de acciones de mejora).



## Objetivo: Satisfacción del estudiante





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



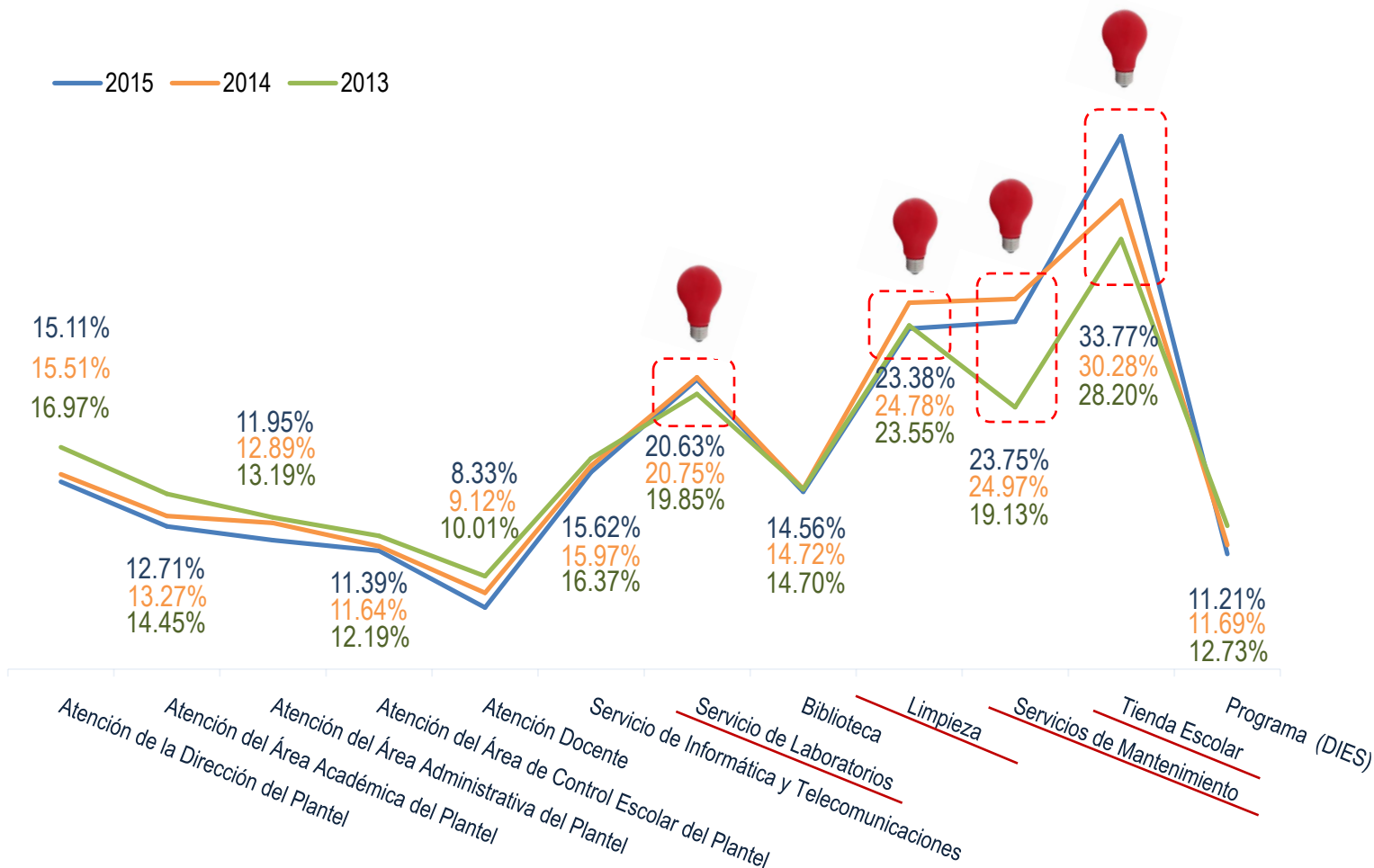
### **3. Retroalimentación y quejas del estudiante**





### 3. Retroalimentación y quejas del estudiante

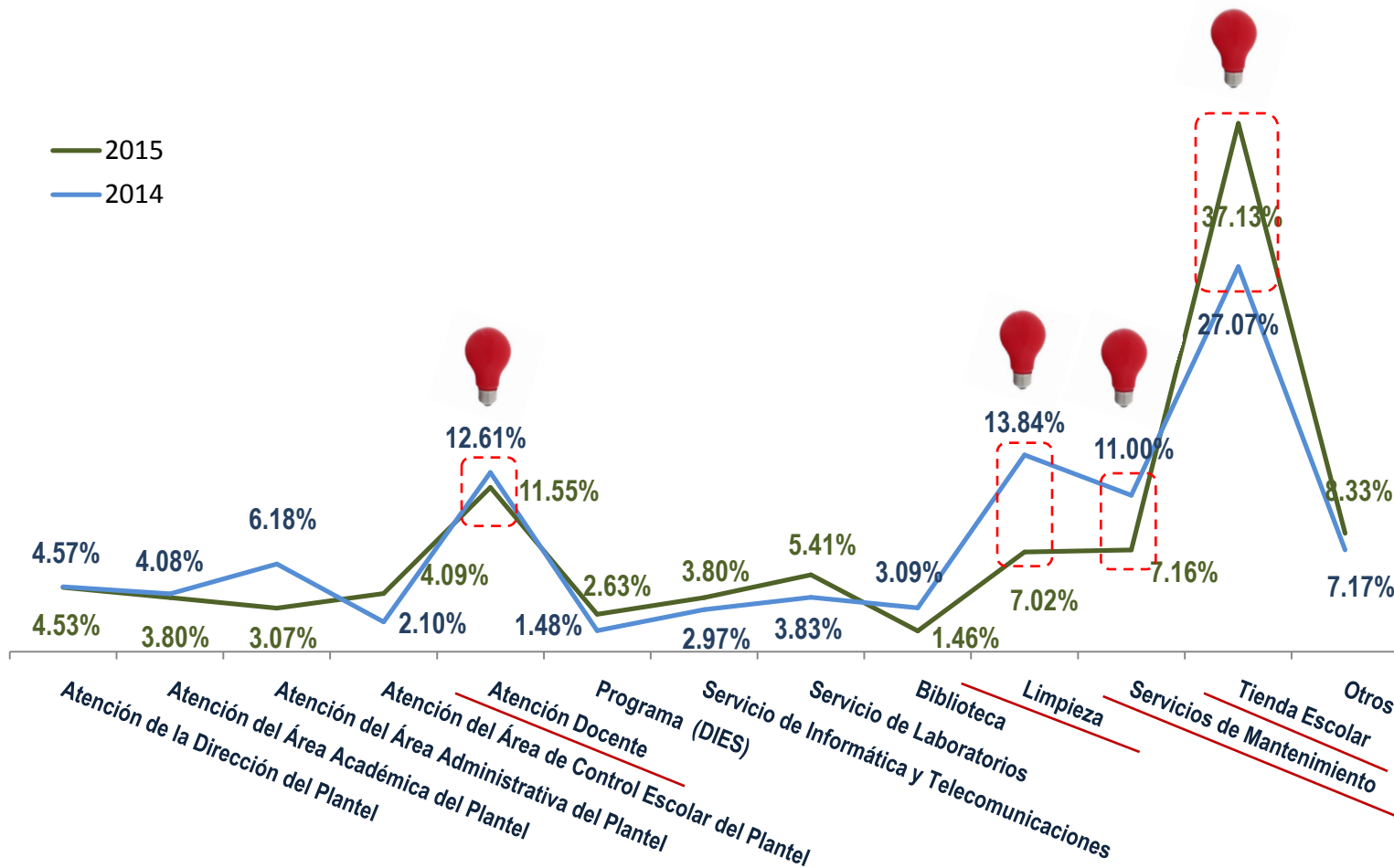
#### Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2013, 2014 y 2015 Grado de Insatisfacción





### 3. Retroalimentación y quejas del estudiante

#### Buzón de Quejas y Sugerencias del Estudiante 2014 y 2015





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Satisfacción del estudiante

Intervención de la Representante de la Dirección





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Objetivo: Satisfacción del estudiante



Los planteles y las coordinaciones de zona están realizando acciones de acuerdo a los resultados 2015.

Por zona y plantel se implementan campañas de cuidado de instalaciones y cultura de la limpieza.

La Representante de la Dirección a través, del Equipo de la Calidad, da seguimiento para que se lleven a cabo las acciones propuestas por oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles.

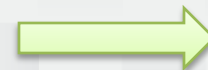


VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Satisfacción del estudiante

Intervención de la Dirección Administrativa





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Objetivo: Satisfacción del estudiante



### Tienda escolar

En la evaluación del servicio que dan los concesionados en las tiendas escolares, se considerarán las problemáticas por plantel, de acuerdo a los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2015 y del Buzón de quejas y sugerencia de los estudiantes.

Se enviará oficio personalizado a cada concesionario solicitando se mejore el servicio, enfatizándoles el buen trato hacia los estudiantes, la calidad de los alimentos, la limpieza de las instalaciones y los precios.

Se enviará a los directivos de planteles y a los concesionarios, documento “Consejos para la mejora de las Tiendas Escolares del COBAEV”, con el objeto de iniciar un proceso de concientización sobre aspectos de nutrición, higiene y calidad de los alimentos.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



Objetivo: Satisfacción del estudiante



## Mantenimiento y limpieza

Se propondrán mecanismos de seguimiento desde oficinas centrales, para garantizar que los planteles mejoren el servicio de limpieza y mantenimiento.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



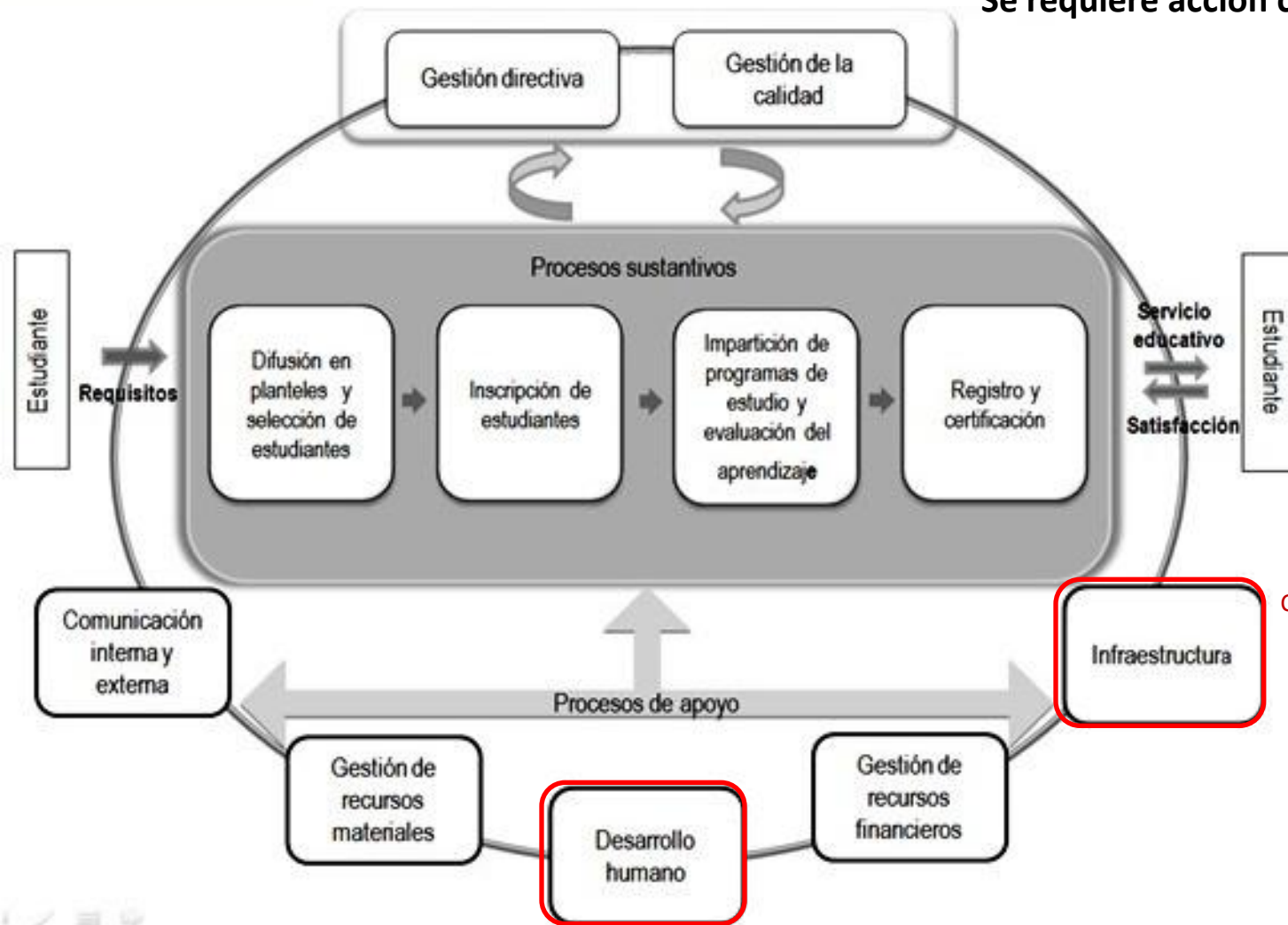
## **4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo**





## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción correctiva



**INDICADOR**  
Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica

**INDICADOR**  
Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral



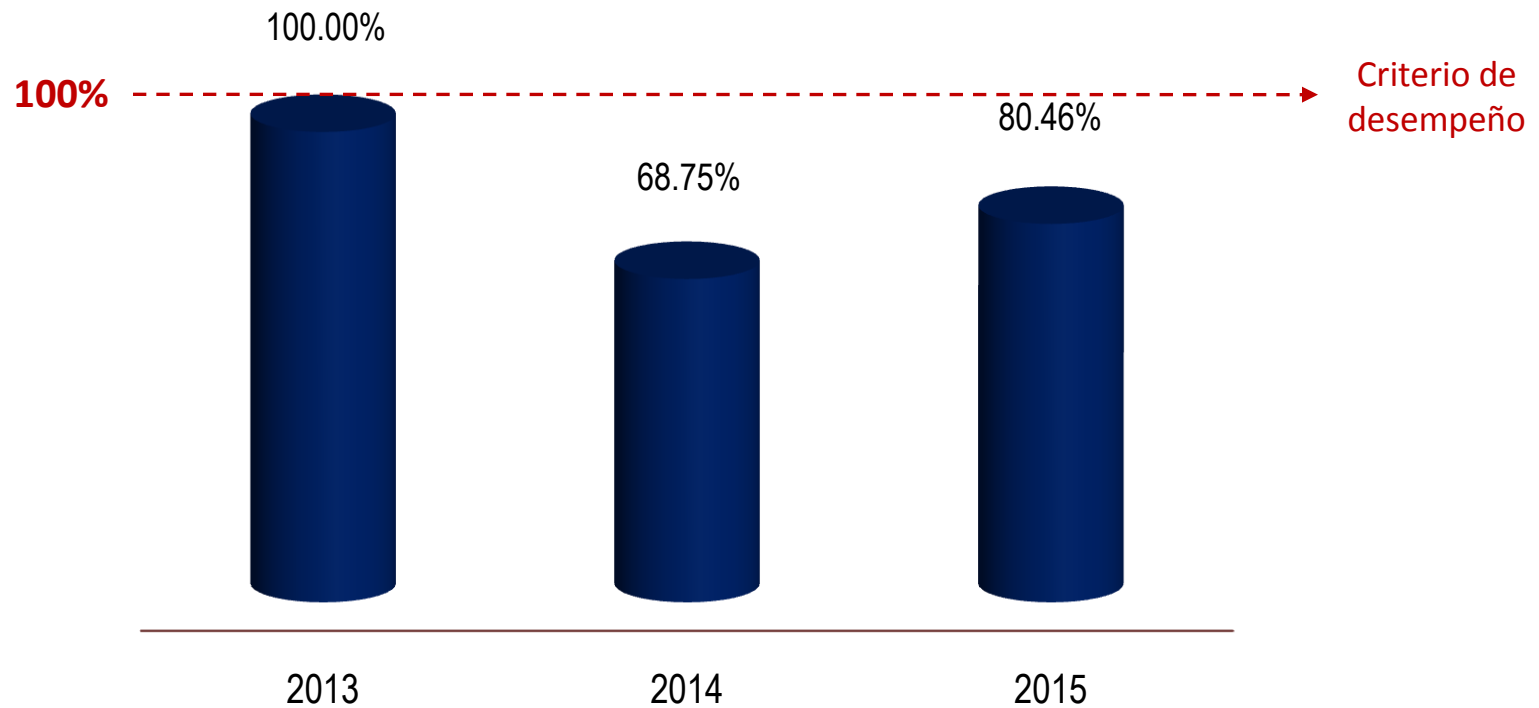
VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción correctiva

INDICADOR: Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

INDICADOR: Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica

Intervención del Departamento de  
Tecnologías de la Información





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

INDICADOR: Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica

### ACCIÓN CORRECTIVA:

Propuesta: Ajustar la meta del indicador de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica, del 100%, al 80%.

### Justificación:

Adecuar el alcance de la meta a las condiciones actuales de la infraestructura tecnológica, en especial, en planteles.

Homologar la meta propuesta del 80%, con la meta vigente de soporte técnico, que es del 80%.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo**

Se requiere acción correctiva

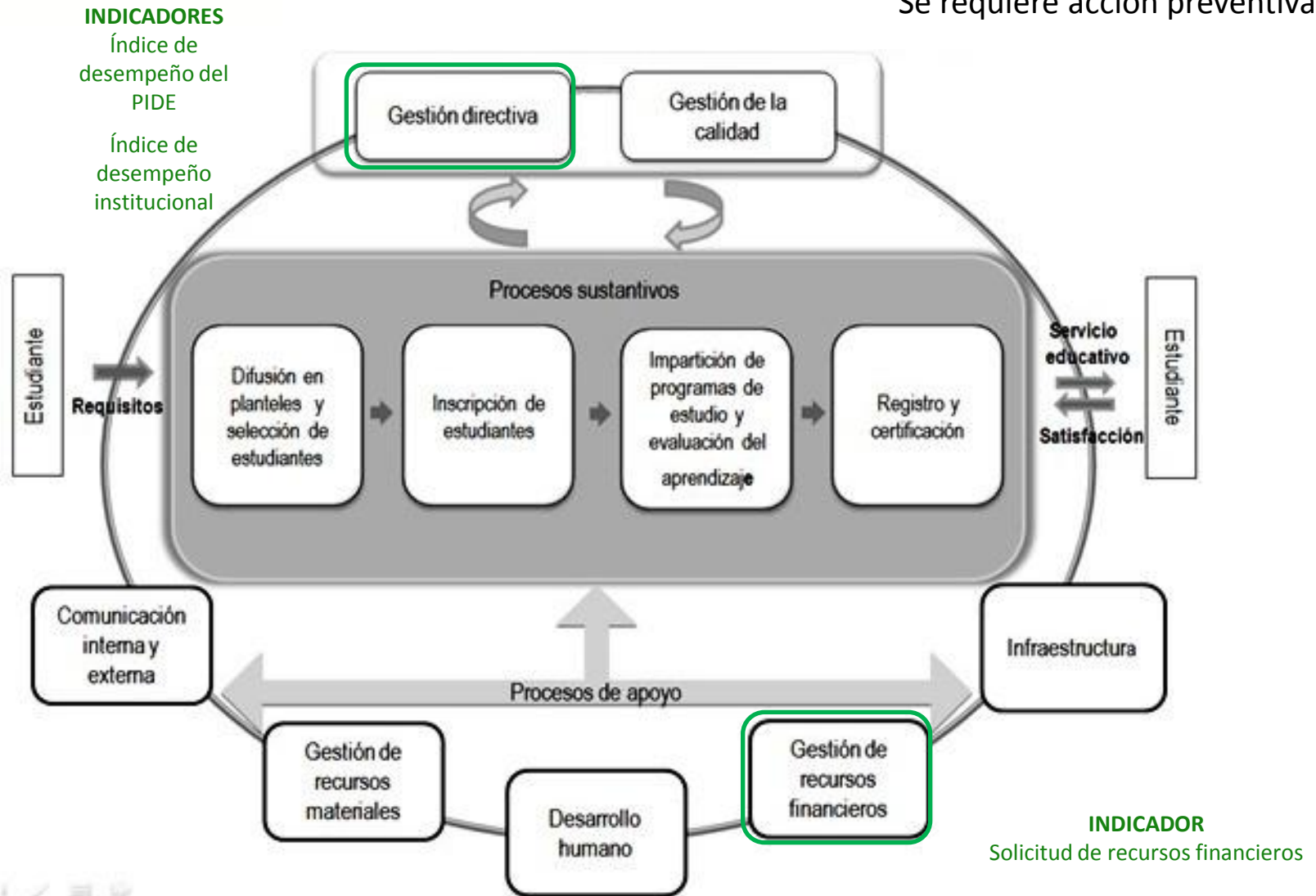
INDICADOR: Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral

Ver diapositivas 10, 11 y 12



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva





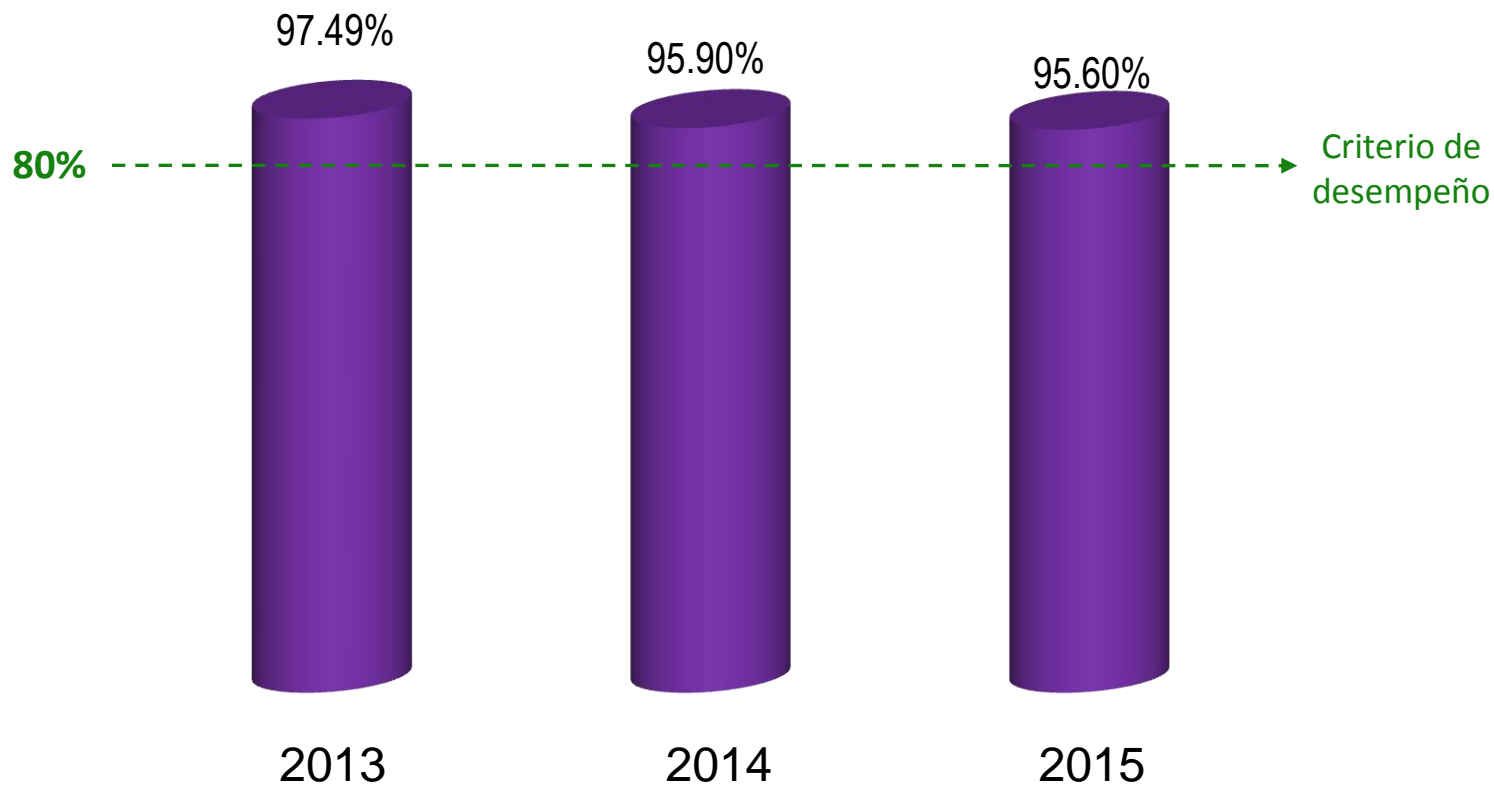
VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADOR:** Solicitudes de recursos financieros autorizadas





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADOR:** Solicitudes de recursos financieros autorizadas

Intervención de la Dirección Administrativa







VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADOR:** Solicitudes de recursos financieros autorizadas



**ACCIÓN PREVENTIVA:**

Modificar el indicador “Solicitudes de recursos financieros autorizadas”.



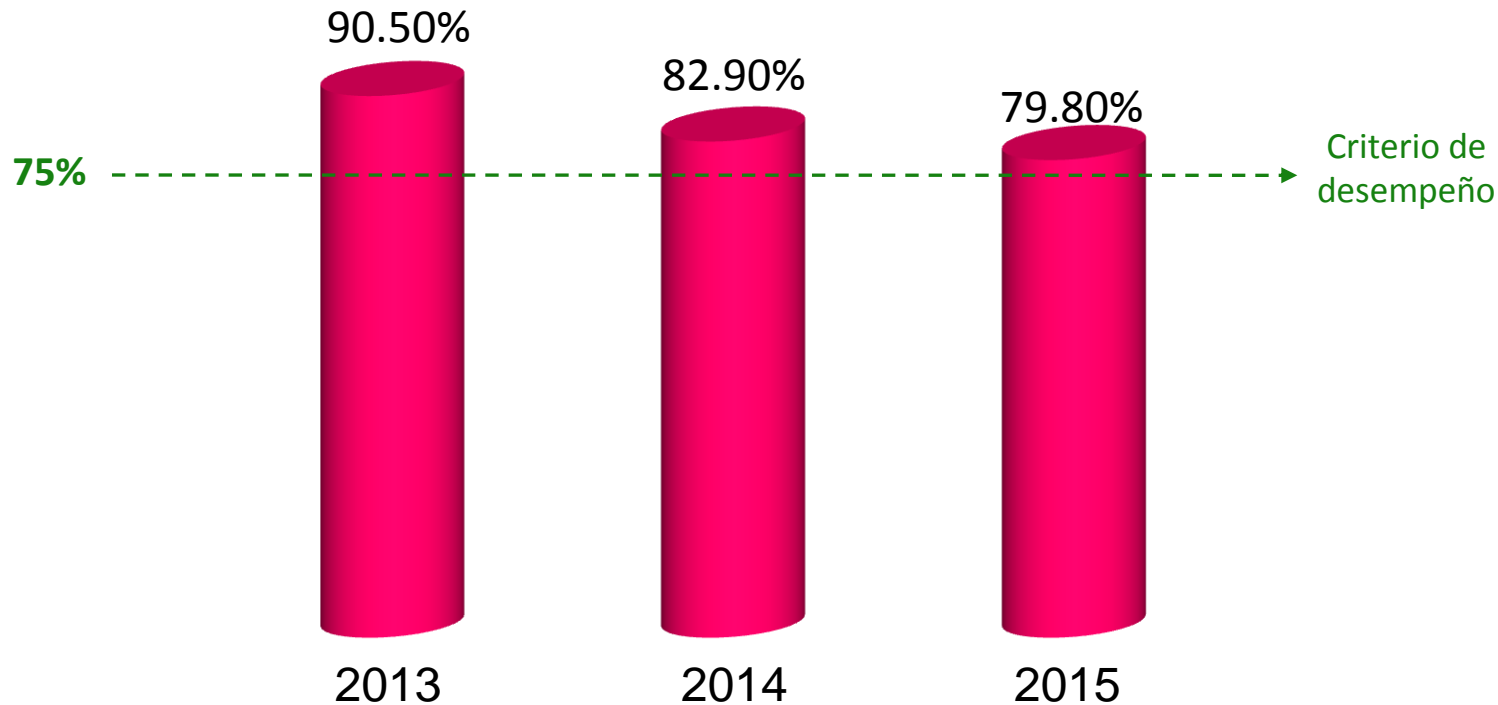
VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADOR:** Índice de desempeño del PIDE





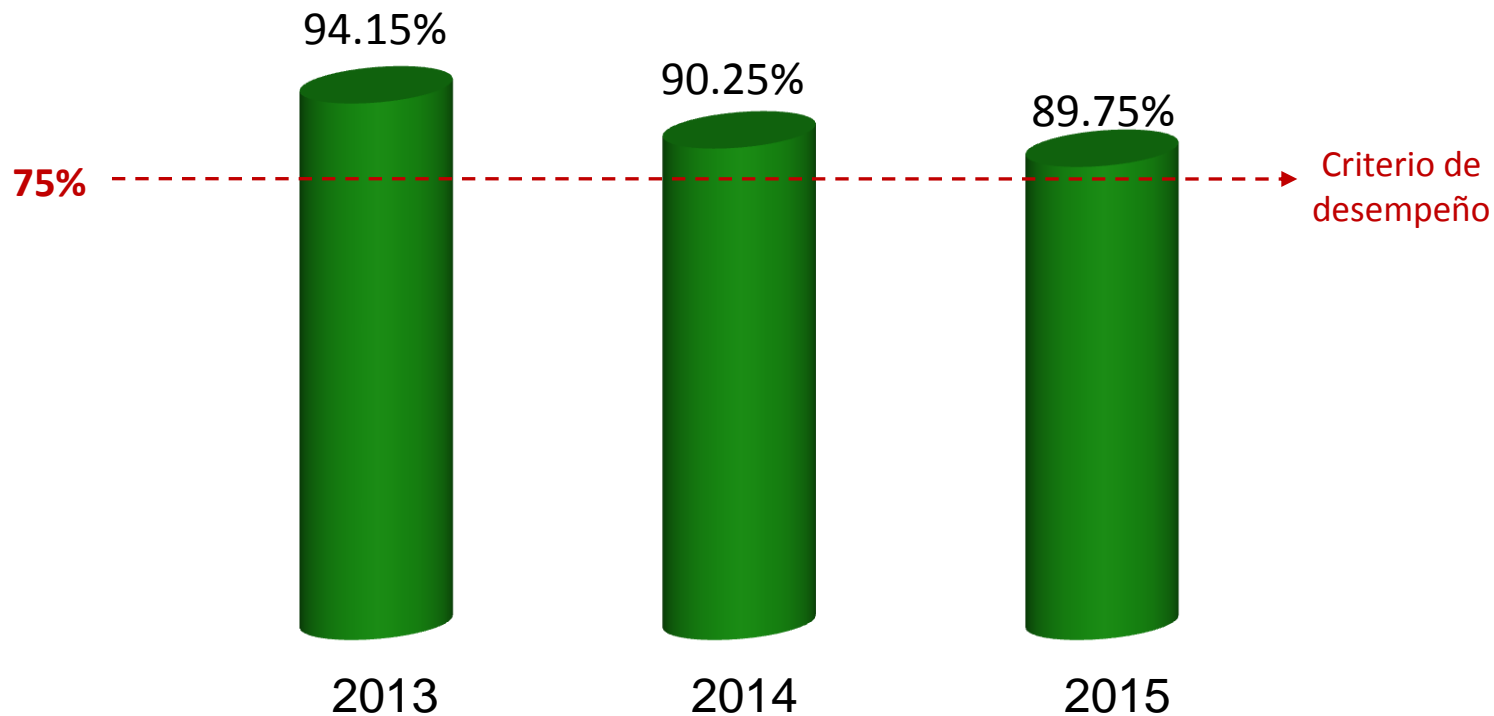
VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

INDICADOR: Índice de desempeño institucional





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADORES:** Índice de desempeño del PIDE  
Índice de desempeño institucional

Intervención de la Representante de la Dirección





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 4. Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio educativo

Se requiere acción preventiva

**INDICADORES:** Índice de desempeño del PIDE  
Índice de desempeño institucional



### **Programa Institucional de Desarrollo (PIDE)**

Documento Rector del COBAEV derivado del Programa Sectorial de Educación.

### **Programa Operativo Anual (POA)**

Expresión de metas anuales orientadas al cumplimiento de las intenciones del PIDE.



## PROCESO DE DESARROLLO HUMANO CAPACITACIÓN CONTINUA 2015



**213**  
DOCENTES

**239**  
DIRECTIVOS Y  
ADMINISTRATIVOS



PROCESO DE DESARROLLO HUMANO  
CAPACITACIÓN CONTINUA 2015

**PERSONAL DOCENTE**

No.	Nombre de la Capacitación (Curso, taller, diplomado, otro)	Personal Capacitado	Centro de Trabajo
1	Diplomado del Programa de Actualización y Profesionalización Directiva (PAyPD)	7	Planteles: 16 Catemaco, 40 Joachín, 64 Acayucan, 65 Platón Sánchez, 67 Xonotla, 69 Juan Rodríguez Clara y 70 San Andrés Tuxtla
2	Diplomado en Formación Docente en la Educación Media Superior (Estatad)	48	Diversos planteles de las 8 zonas
3	Impartición del curso Word Básico	21	Plantel 68 Coatzacoalcos II
4	Impartición del curso Word Básico	21	Plantel 18 Coatzacoalcos
5	Curso de Evaluación del aprendizaje en el Modelo por Competencias	35	Plantel 18 Coatzacoalcos y Plantel 45 Sotepan
6	Competencias para el ejercicio de la función docente de la Educación Media Superior.	74	Varios Planteles de Zona VIII
7	Curso "Desarrollo de Competencias Directivas en la Educación Media Superior.	6	Planteles: 1 Pueblo Viejo, 23 Castillo de Teayo, 42 Minatitlán, 44 Cuichapa , 49 Zongolica y 60 Tres Valles
8	Curso de formación de instructores para docentes de nuevo ingreso de acuerdo a la Ley General del Servicio Profesional Docente	1	Plantel 56 Fortín de las Flores



PROCESO DE DESARROLLO HUMANO  
CAPACITACIÓN CONTINUA 2015

**PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO**

No.	Nombre de la Capacitación (Curso, taller, diplomado, otro)	Personal Capacitado	Centro de Trabajo
1	Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos	24	Oficinas Centrales
2	Introducción a la Programación Neurolingüística para Mejorar la Comunicación	21	Oficinas Centrales
3	Ética de los Servidores Públicos	16	Oficinas Centrales
4	Presentaciones en PREZI	10	Oficinas Centrales
5	Como integrar Equipos de Trabajo	38	Oficinas Centrales
6	Imagen Profesional: un activo importante	10	Plantel 25 Huatusco
7	Evaluación del Ambiente Laboral y Desempeño del Personal Directivo y Administrativo	10	Oficinas Centrales
8	Inducción al SGC	27	Enlaces del SGC
9	Ortografía Fase I	7	Oficinas Centrales
10	Introducción a Macros en Excel	5	Control Presupuestal





PROCESO DE DESARROLLO HUMANO  
CAPACITACIÓN CONTINUA 2015

**PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO**

No.	Nombre de la Capacitación (Curso, taller, diplomado, otro)	Personal Capacitado	Centro de Trabajo
11	Microsoft Excel Fase I	8	Oficinas Centrales
12	Redacción Práctica	11	Oficinas Centrales
13	Campus Virtual Primeros Pasos	6	Oficinas Centrales
14	Moderniza tus presentaciones con PREZI	5	Oficinas Centrales
15	Presentaciones en PREZI Fase I	2	Oficinas Centrales
16	Presentaciones en PREZI Fase II	2	Oficinas Centrales
17	Toma de Decisiones, Reconciliación entre el Sentimiento y la Razón	2	Oficinas Centrales
18	Aplicación y Seguimiento del SGC	26	Directores de Planteles Coordinación Zona VI
19	Argumentación Jurídica	2	Oficinas Centrales
20	Presupuesto Base Cero	6	Oficinas Centrales
21	Construcción de Indicadores	1	Oficinas Centrales



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **5. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección**



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **6. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 6. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad



Que el flujo de recursos externos no logre adaptarse a las necesidades del servicio educativo previstas en el SGC.





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 6. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad



Que el compromiso y la toma de decisiones a nivel directivo, no se articule horizontalmente en la atención del servicio educativo.



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 6. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad



El cambio de la administración estatal



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **7. Resultados de auditorías**



## 7. Resultados de auditorías

### Primera Auditoría Interna Abril-Mayo 2016

#### 5 NO CONFORMIDADES

Plantel 01 Pueblo Viejo  
Plantel 05 Álamo  
Plantel 40 Joachín  
Plantel 54 Jalacingo  
Depto. de Recursos Financieros

#### 10 OBSERVACIONES

Plantel 01 Pueblo Viejo  
Plantel 05 Álamo (2)  
Plantel 27 Espinal (2)  
Plantel 40 Joachín  
Plantel 53 Zaragoza  
Plantel 54 Jalacingo  
Plantel 56 Fortín de las Flores  
Dirección Administrativa





### Primera Auditoría Interna Abril-Mayo 2016

#### 5 NO CONFORMIDADES

**Plantel 01 Pueblo Viejo.** 2 de 3 docentes no contaban con la versión vigente de los programas de estudio (Orientación educativa IV y Estructura socioeconómica).

**Plantel 05 Álamo.** Del 25% del total de docentes, 5 de 10 expedientes académicos presentaron inconsistencias con respecto al plan de evaluación y la elaboración de las rúbricas, incumpliendo con los lineamientos establecidos en las Academias Estatales.

**Plantel 40 Joachín.** 2 de 7 guías de supervisión académica presencial no mostraron evidencia de solventación por parte del personal docente.

**Plantel 54 Jalacingo.** 3 de 5 expedientes de los docentes, no contaban con la dosificación, incumpliendo lo estipulado con la Guía para la planeación Académica.

**Recursos Financieros.** El procedimiento de recursos financieros no se lleva a cabo de acuerdo a la versión vigente.



## 7. Resultados de auditorías

### Primera Auditoría Interna Abril-Mayo 2016

#### 10 OBSERVACIONES

Falta de evidencias del cumplimiento del plan de trabajo del SGC 2015-2016.

No se notifica al Departamento de Desarrollo Patrimonial sobre las construcciones realizadas en Planteles.

Quejas sin atender del Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante.

Falta de implementación de acciones correctivas para atender el incumplimiento a objetivos de la calidad.

Falta de evidencias sobre la atención de las quejas registradas en el Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **8. Estado de las acciones correctivas y preventivas**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 8. Estado de las acciones correctivas y preventivas

Las acciones correctivas y preventivas implementadas a raíz de los problemas detectados mediante las Auditorías Internas realizadas durante el año 2015 se han llevado a cabo.

Las acciones preventivas y correctivas derivadas de la Primera Auditoría Interna 2016, ya fueron enviadas por los Centros de Trabajo correspondientes.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **9. Recomendaciones para la mejora continua**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 9. Recomendaciones para la mejora continua

Intervención de la Dirección Académica



de **MEJORA ACADÉMICA**



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## **9. Generalidades de la Auditoría Externa de Seguimiento 2016**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



## 9. Generalidades de la Auditoría Externa de Seguimiento 2016



### CENTROS DE TRABAJO A AUDITAR

Dirección General  
Representante de la Dirección  
Servicios Docentes  
Supervisiones Académicas  
Evaluación Educativa  
Recursos Financieros  
Recursos Materiales  
Asuntos Jurídicos  
Plantel 27 Espinal  
Plantel 40 Joachín  
Plantel 43 Las Choapas  
Plantel 53 Zaragoza  
Plantel 54 Jalacingo





VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Por su atención

¡Gracias!