



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad

Xalapa, Ver. a 10 de Septiembre de 2018



1. Seguimiento de acuerdos

***Revisión por la Dirección
21/junio/2017***

***Reuniones extraordinarias del Comité de la Calidad
12/marzo/2018
14/agosto/2018***



2. Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

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**



2. Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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)



2. Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

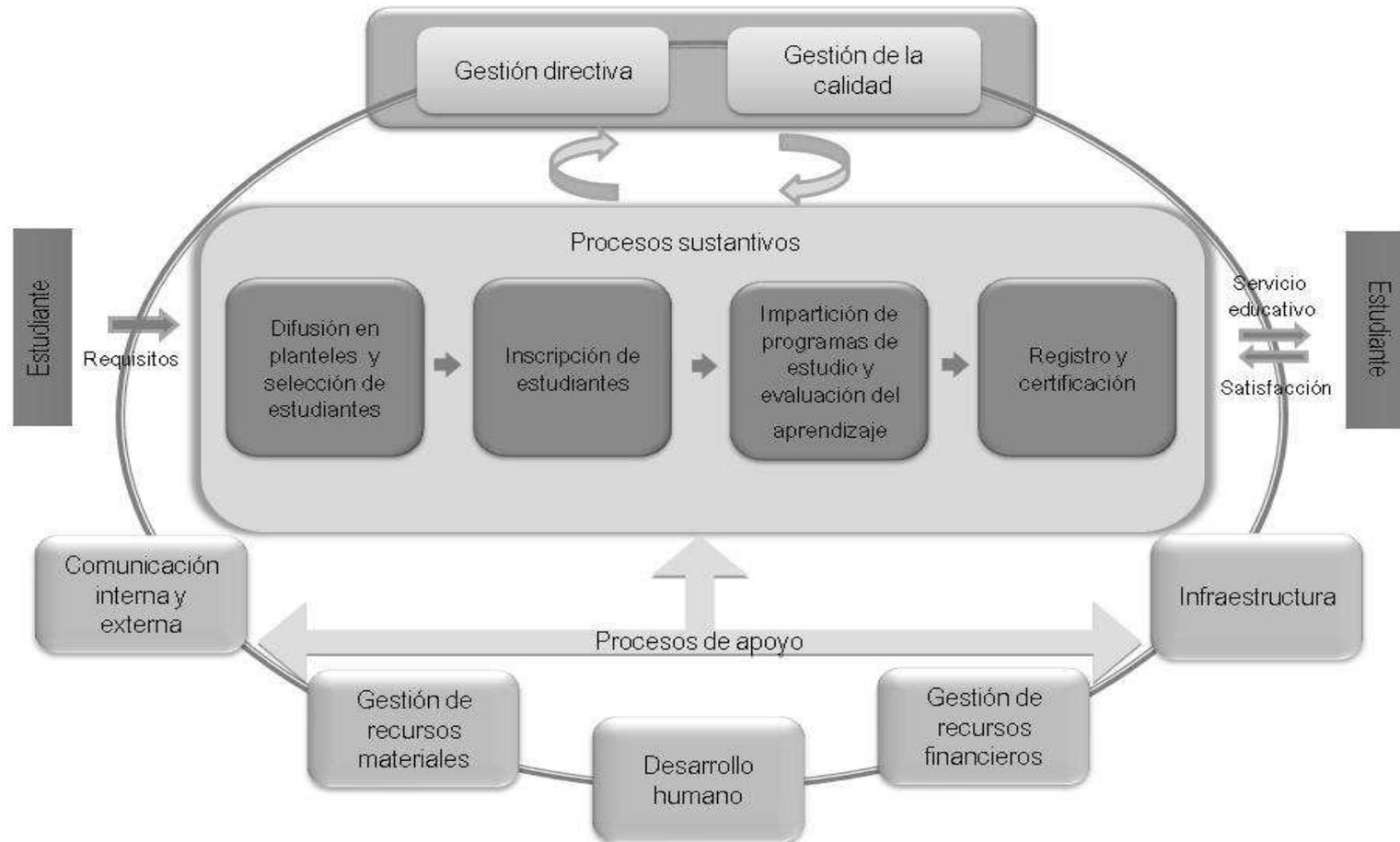
Alcance

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



2. Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

MAPA DE PROCESOS





SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

3. Evaluación del desempeño y la eficacia del SGC



3.1 Satisfacción del estudiante y retroalimentación de quejas

*Encuesta de satisfacción del estudiante 2018
(Contestada por 40,112 alumnos, el 98.3%)*

CAMPO TEMÁTICO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
1.- TRAMITES Y SERVICIOS	88.40%	11.60%
2.- DESEMPEÑO DOCENTE	89.42%	10.58%
3.-ORIENTACION EDUCATIVA	86.95%	13.05%
4.- TUTORÍAS	88.45%	11.55%
5.- CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES	77.93%	22.07%
6.- CONDICIONES DEL MOBILIARIO Y EQUIPO	80.12%	19.88%
7.-LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES	81.70%	18.30%
8.- TIENDA ESCOLAR	66.08%	33.92%



3.1 Satisfacción del estudiante y retroalimentación de quejas

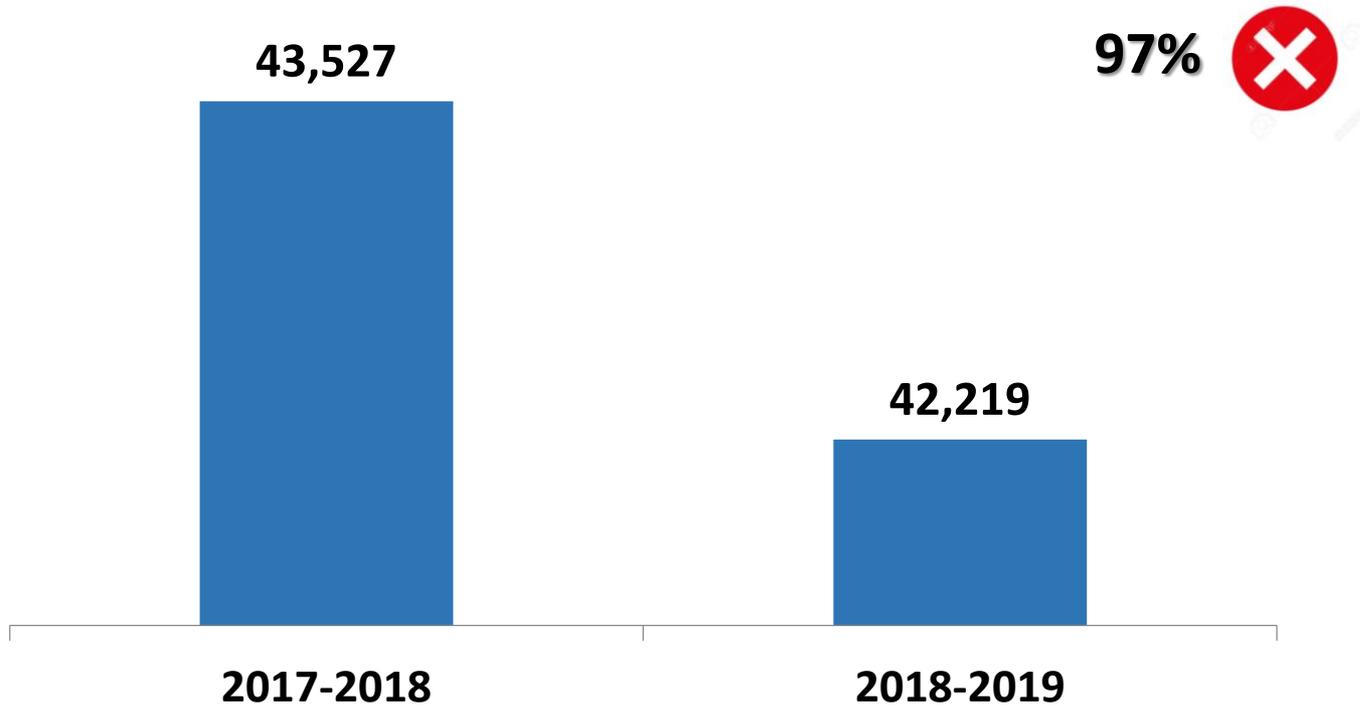
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL ESTUDIANTE (AGOSTO 2018)

TEMÁTICAS	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
Biblioteca	7	1.31%
Informática y telecomunicaciones	9	1.68%
Servicio DIES	10	1.87%
Área administrativa	15	2.81%
Control escolar	19	3.56%
Laboratorios	20	3.75%
Área académica	25	4.69%
Mantenimiento a instalaciones	30	5.62%
Docentes	32	6.00%
Limpieza en general	39	7.31%
Dirección de plantel	68	12.75%
Otros (becas, sorteo, sistemas en línea)	107	20.07%
Tienda escolar	152	28.51%
TOTAL GENERAL	533	100%



3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

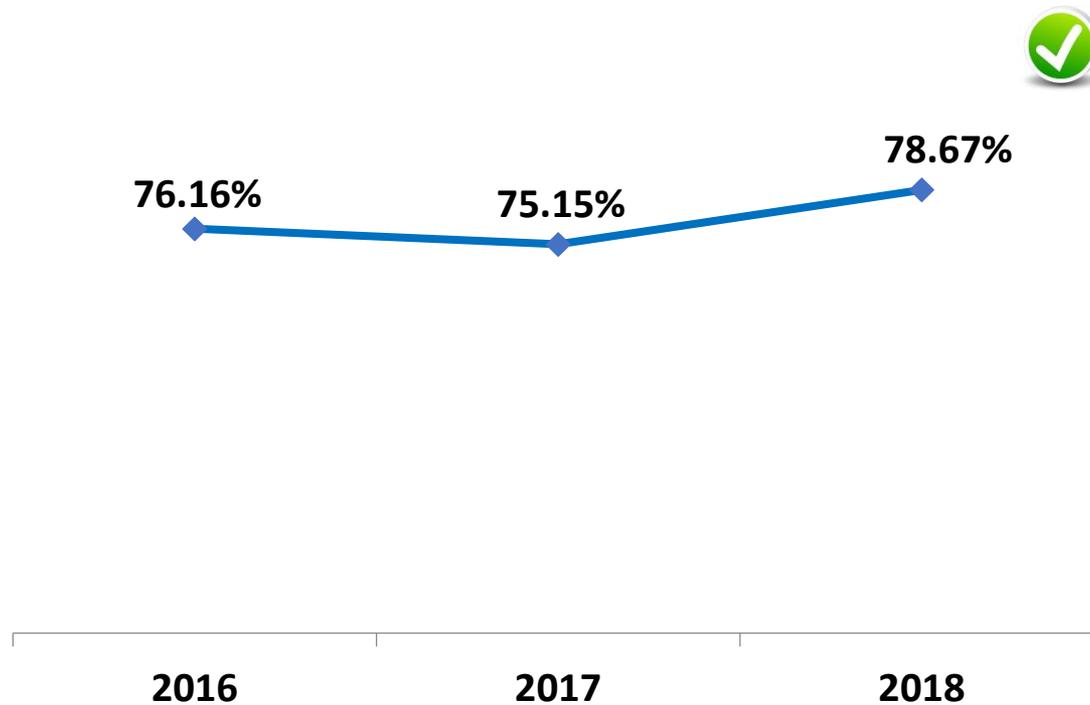
Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

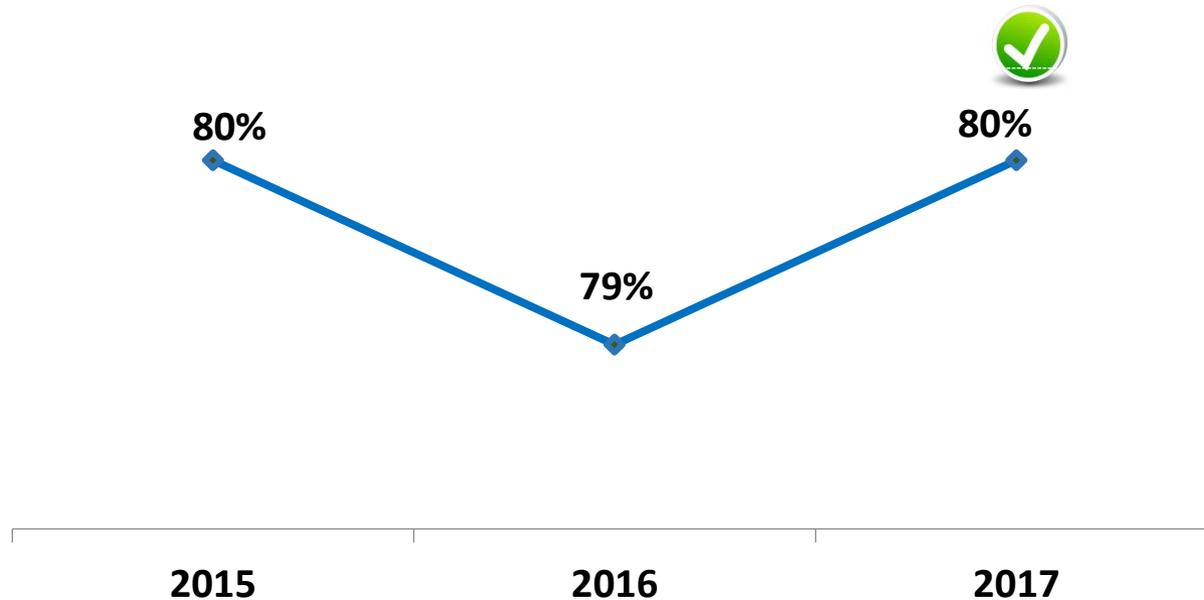
Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

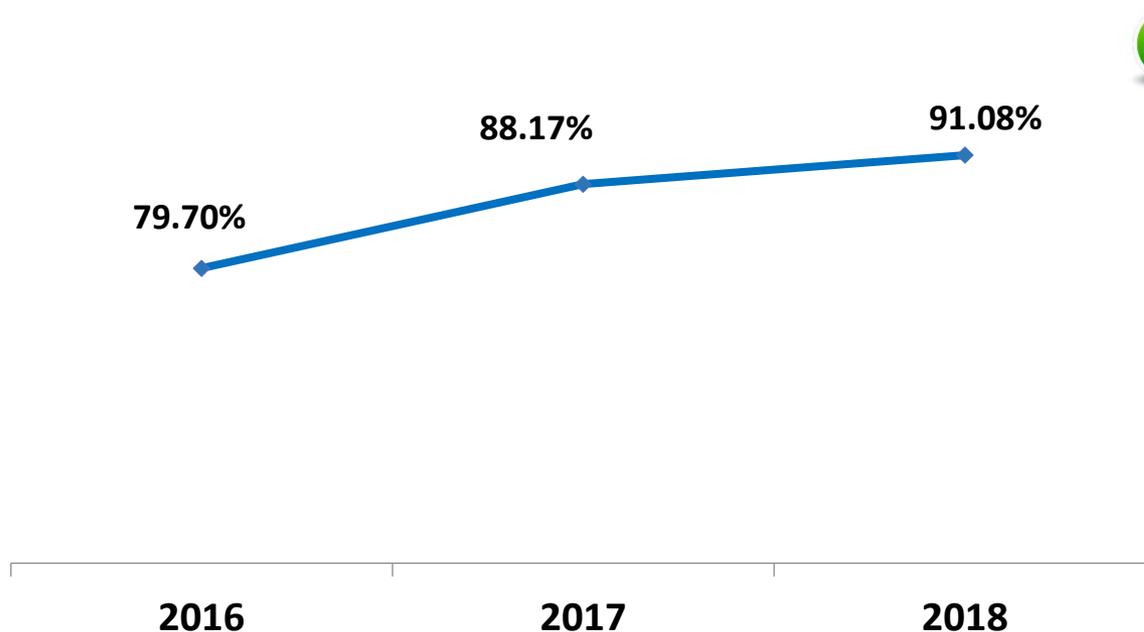
Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

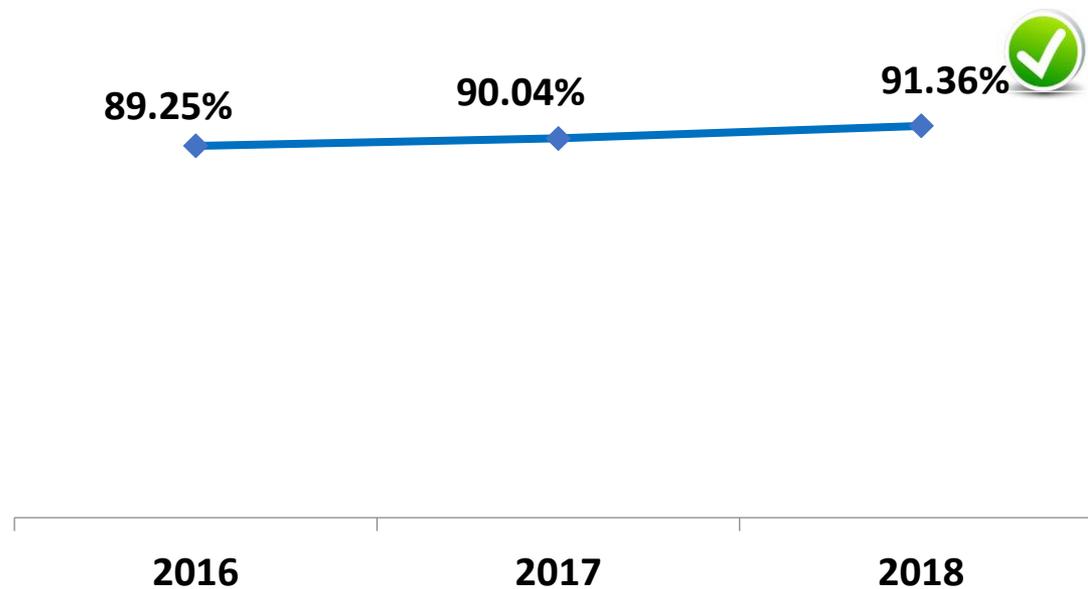
Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante, con respecto al servicio educativo que recibe en planteles





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

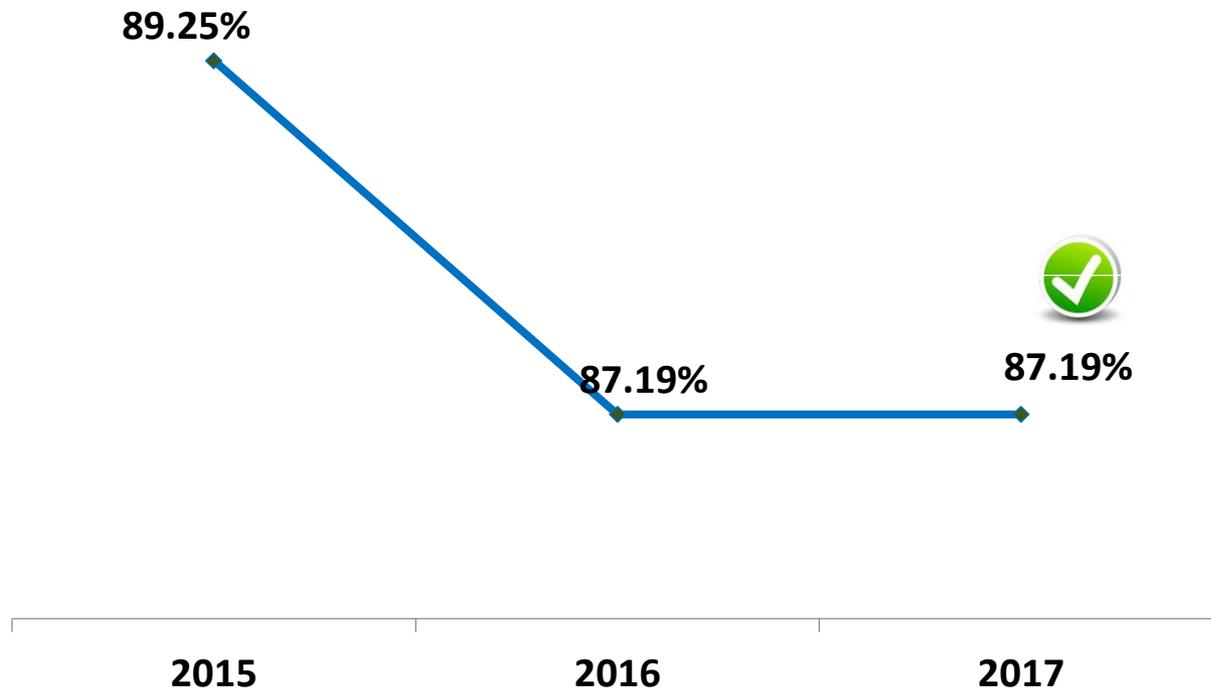
Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

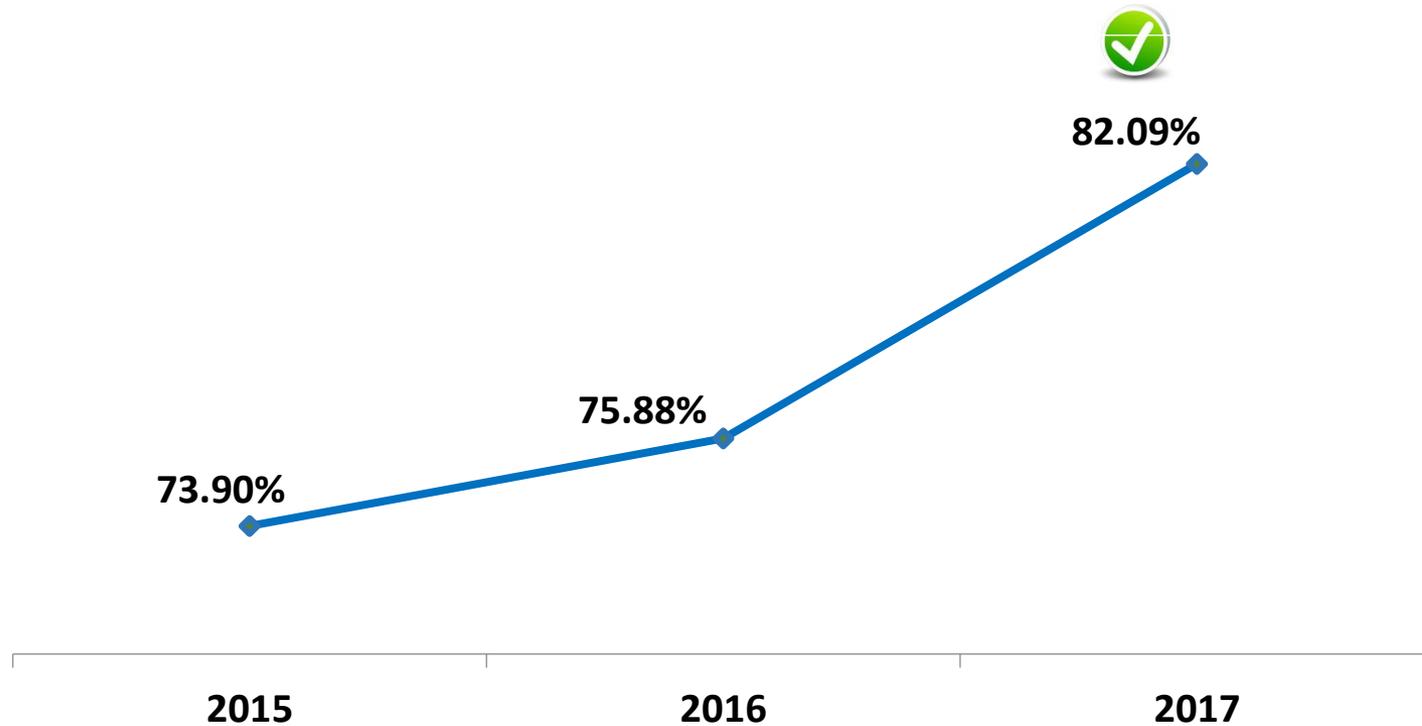
Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo.





3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente de trabajo





3.3 Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO DE DESEMPEÑO
Difusión en planteles y selección de estudiantes	1	1
Inscripción de estudiantes	1	0
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	4	4
Registro y certificación	1	1
Infraestructura	2	2
Gestión de recursos financieros	1	1
Desarrollo humano	3	3
Gestión de recursos materiales	1	1
Comunicación interna y externa	1	1
Gestión directiva	4	4
Gestión de la calidad	3	3
TOTAL	22	21



3.5 Resultados de auditoría interna

Hallazgos Detectados

CENTROS DE TRABAJO	NO CONFORMIDADES (NC)	OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)
Plantel 01 Pueblo viejo	2	
Plantel 19 El Higo	1	1
Plantel 32 Coatzintla	1	
Coordinación de Zona III	1	1
Departamento de Servicios Docentes	1	1
Departamento de Planeación Académica		1
Departamento de Supervisiones Académicas		1
Departamento de Evaluación Educativa		1
Departamento de Recursos Financieros		1
Departamento de Recursos Materiales		1
Departamento de Evaluación Institucional		1
Departamento de Tecnologías de la Información		2
Total	6	11



3.5 Resultados de auditoría interna

Conclusión respecto al objetivo

De acuerdo a los hallazgos resultantes de los aspectos auditados, en los 35 Centros de Trabajo, se concluye que el grado de cumplimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es del **83%** (considerando el 100% como óptimo). Por lo tanto, para lograr el éxito en la Auditoría Externa de Certificación en ISO 9001:2015, programada del 24 al 28 de septiembre de 2018, se enlistan a continuación, de acuerdo al nivel de prioridad, las actividades que es necesario llevar a cabo:



3.5 Resultados de auditoría interna

Conclusión respecto al objetivo

1. Implementar estrategias, institucionales y por plantel, respecto al cumplimiento de los procedimientos operativos “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” y “Supervisiones académicas”. (sustento: 6 No Conformidades).
2. Mejorar la organización de la documentación referente al desarrollo de los procedimientos, para la localización oportuna y el manejo ágil de las evidencias. (sustento: 7 Oportunidades de Mejora).
3. Reforzar la difusión del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a los cambios y al nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015. (sustento: 4 Oportunidades de Mejora).



3.4 Estado de la nos conformidades y acciones correctivas

Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas

CENTROS DE TRABAJO	ENVIÓ ACCIÓN CORRECTIVA
Plantel 01 Pueblo viejo	Sí
Plantel 19 El Higo	Sí
Plantel 32 Coatzintla	Sí
Coordinación de Zona III	Sí
Departamento de Servicios Docentes	Sí



3.6 Desempeño de los proveedores externos

EVALUACIÓN DE LA TIENDA ESCOLAR 2018

PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN POR TEMÁTICA

TEMÁTICA	INSATISFACCIÓN (%)
Las Instalaciones físicas	25.87
La limpieza de las instalaciones	27.4
La limpieza del personal	30.21
Los horarios	31.4
Atención del personal	32.84
La calidad e higiene de los alimentos	37.03
Los precios de los alimentos	52.69

ESE 2018
33.92%
Insatisfacción

Buzón 2018
El 28.51% de
las quejas

Del 100% de
estudiantes
insatisfechos
con la tienda
escolar



4. Adecuación de los recursos

- *Planeación estratégica de los próximos ejercicios, mediante la metodología del marco lógico.*
- *Programación de metas anuales con enfoque del presupuesto basado en resultados.*
- *Seguimiento, control y evaluación del ejercicio.*



5. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019

(Aprobado el 14 de agosto de 2018)



6. Recomendaciones de mejora

Continuar con la implementación:

- *Plan de mejora académica 2018*
- *Planes de mejora continua 2018-2019, en planteles*



7. Información sobre Auditoría externa de certificación

AUDITORÍA EXTERNA DE CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2015

Primera fase: Revisión documental
(11 y 12 de septiembre 2018)

Segunda fase: Auditoría de certificación
(Del 24 a 28 de septiembre 2018)



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

POR SU ATENCIÓN



¡GRACIAS!