



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

COBAEV
Colegio de Bachilleres
del Estado de Veracruz



***EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN EL MARCO DE LA NORMA ISO: 9001 2015***

25 FEBRERO 2019





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

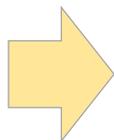


COBAEV
VERACRUZ

*Con el objeto de garantizar la **mejora continua del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes**, el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado en la Norma ISO 9001:2015*

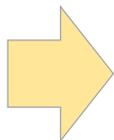


ISO



Organización Internacional de Normalización.
Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)

Certificación



La certificación es el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implantación y eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad

La certificación del SGC del COBAEV en la Norma ISO 9001: 2015, se logró en noviembre del 2018



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



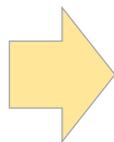
SEV
Secretaría
de Educación



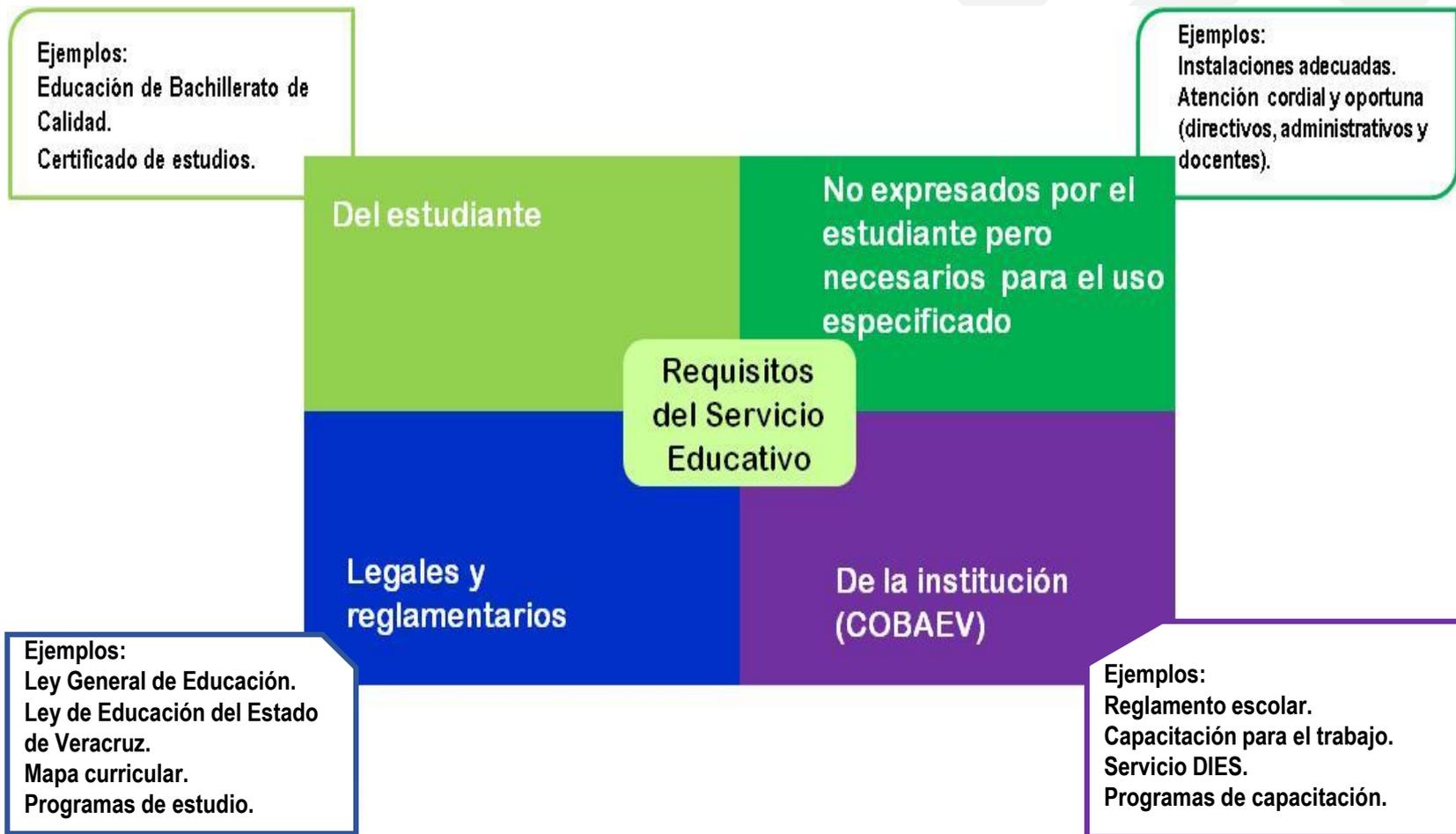
COBAEV
VERACRUZ

NORMA ISO 9001 2015

Calidad



Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



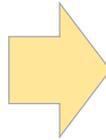
SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

NORMA ISO 9001 2015

***Sistema de
Gestión de
la Calidad***

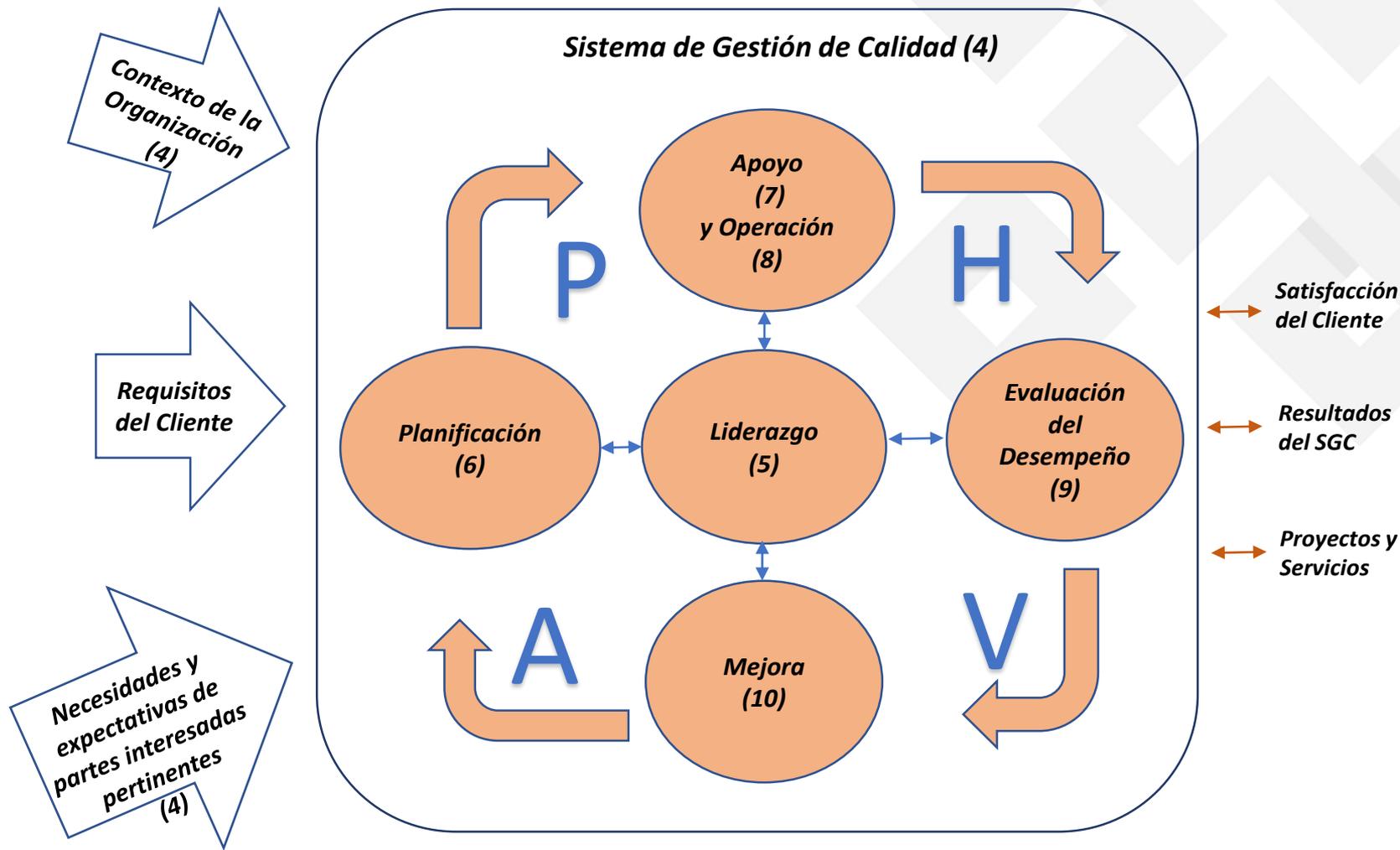


Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. El sistema permite a las organizaciones alcanzar la satisfacción de los clientes, asegurando que van a proporcionarle los productos/servicios requeridos de forma sistemática y a la vez establece el marco para la mejora continua



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*





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Alcance

“La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales”



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
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.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

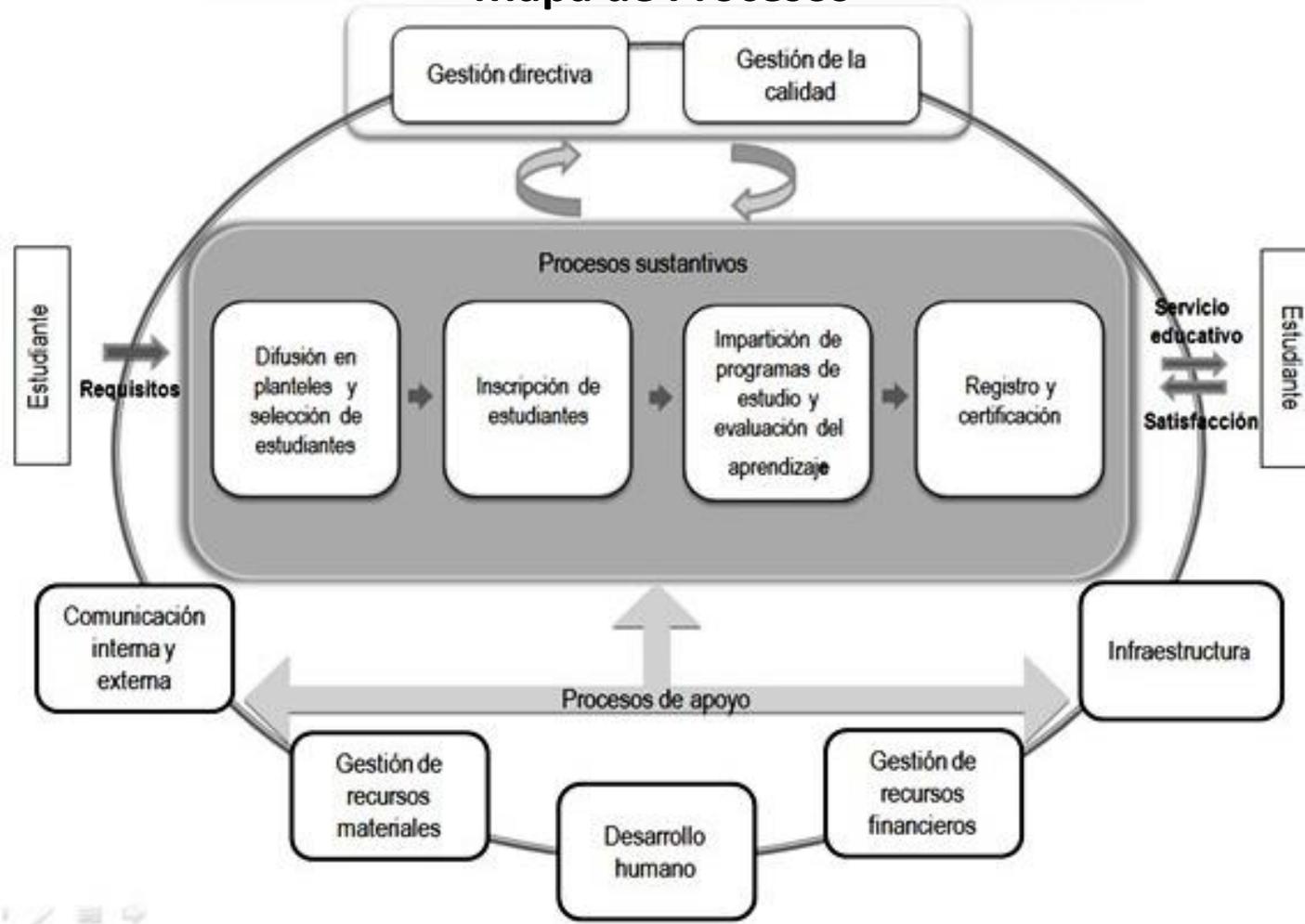


Objetivos de la Calidad

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.***



Mapa de Procesos





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Pensamiento basado en riesgos

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 TEMÁTICOS TRANSVERSALES (RIESGOS)

I

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

Riesgos asociados a las 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

Riesgos que se presentan en la presentación de servicios educativos y de apoyo a la educación integral

III

INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Riesgos asociados a las deficiencias de los bienes inmuebles y de los servicios tecnológicos

IV

PLANEACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y EVALUACIÓN

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

V

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Riesgos que impactan en 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 el personal del Colegio (información cuantitativa y cualitativa), con el objetivo de contar con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones y la elaboración de informes, diagnósticos y análisis cualitativos*



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

Sistema de Gestión de la Calidad

Metas 2019

- *Cumplir el Plan de trabajo en oficinas centrales, coordinaciones y planteles*
- *Cumplir el Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019*
- *Cumplir los Objetivos de la calidad*
- *Capacitar al personal directivo, administrativo y docente*
- *Capacitar a auditores internos y enlaces de la calidad*
- *Llevar a cabo el Congreso de la calidad*
- *Realizar las auditorías internas*
- *Preparar la auditoría externa de seguimiento*
- *Realizar reuniones del Comité de la calidad y el seguimiento de acuerdos*



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

COBAEV
Colegio de Bachilleres
del Estado de Veracruz



¡Gracias por su atención!

