



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 COBAEV**





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.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Norma ISO 9001:2015

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



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.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Norma ISO 9001:2015

Calidad



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



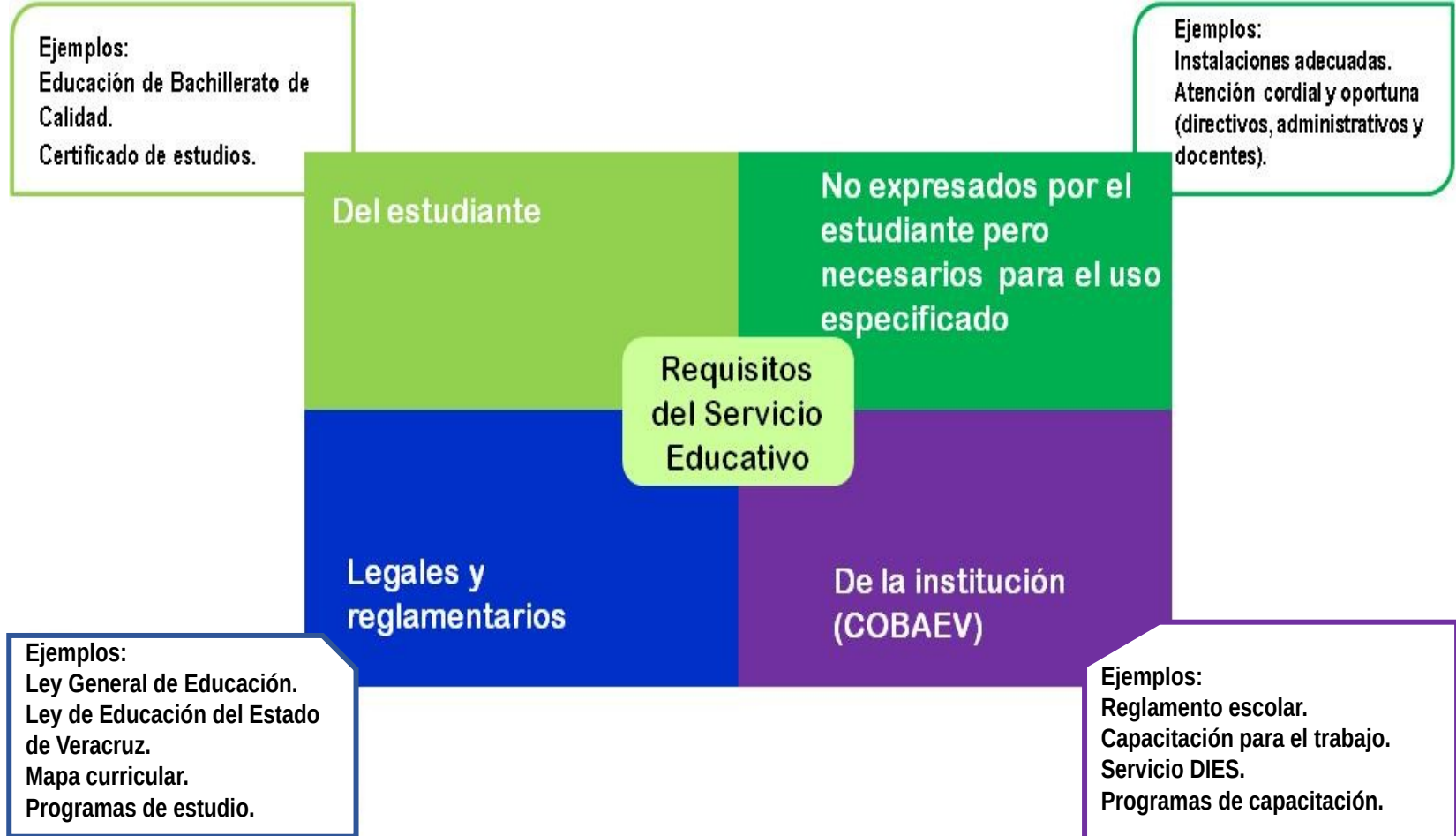
VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Norma ISO 9001:2015





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



COBAEV
VERACRUZ

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



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 que 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



COBAEV
VERACRUZ

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.**



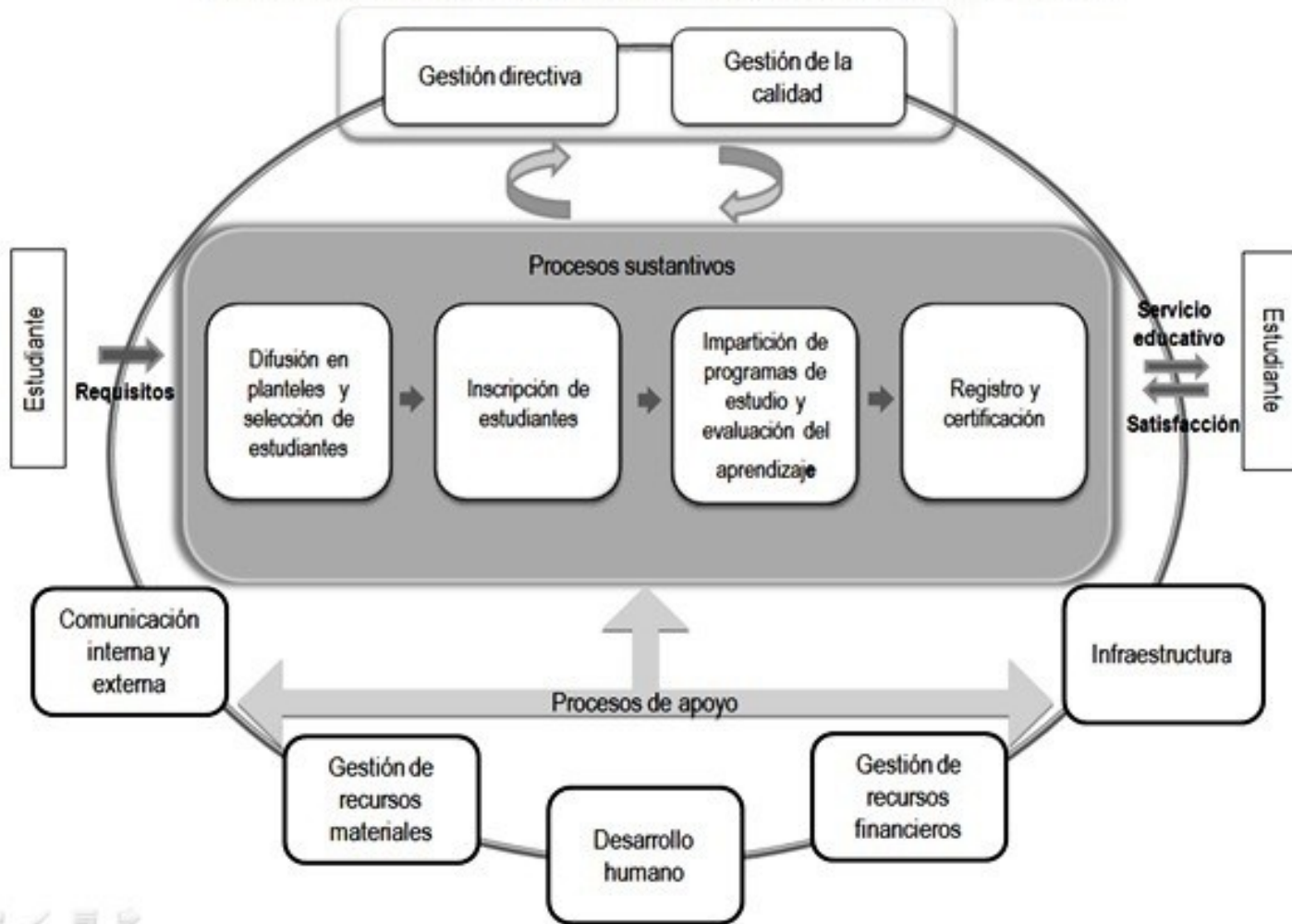
VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

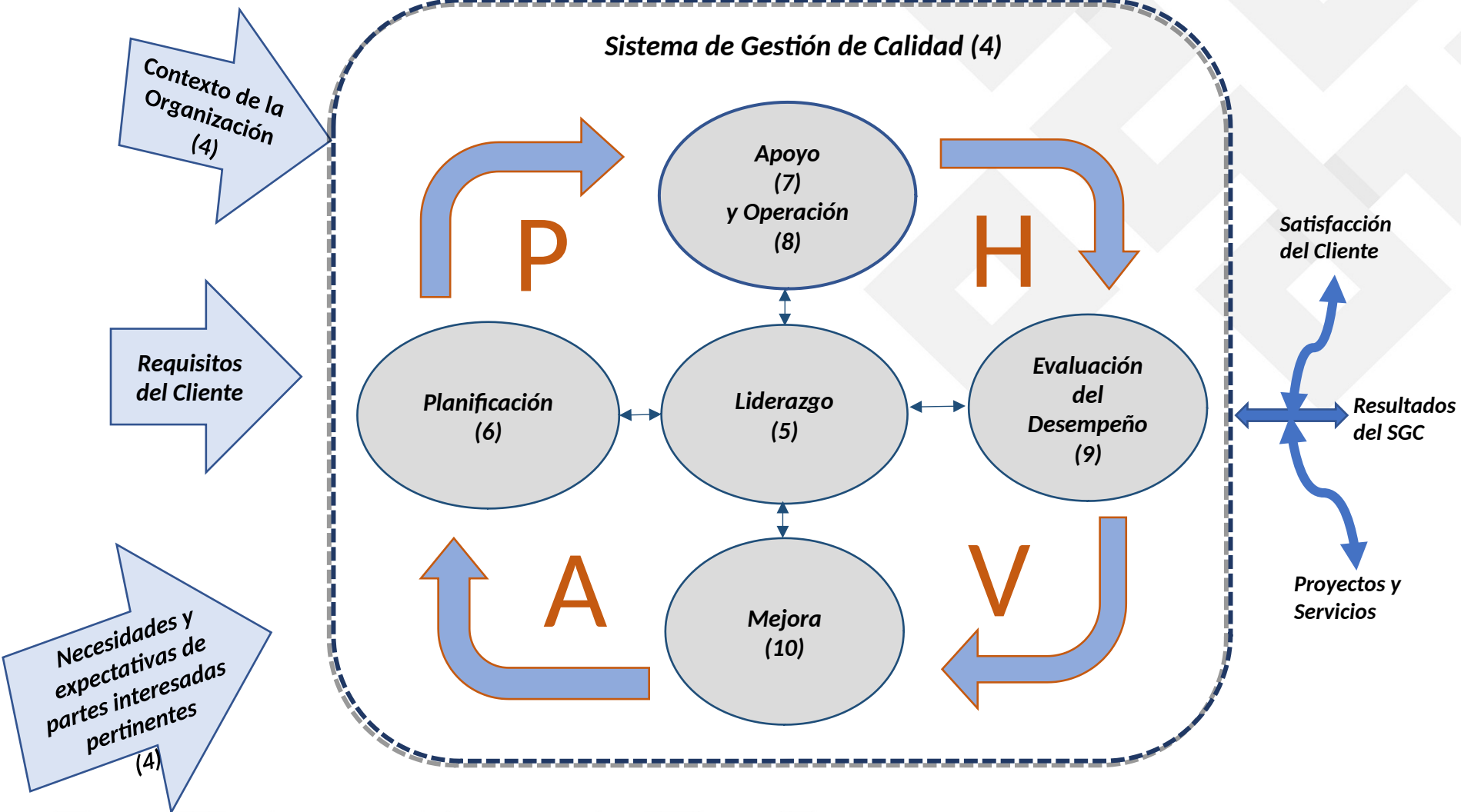


SEV
Secretaría
de Educación



Mapa de Procesos







VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



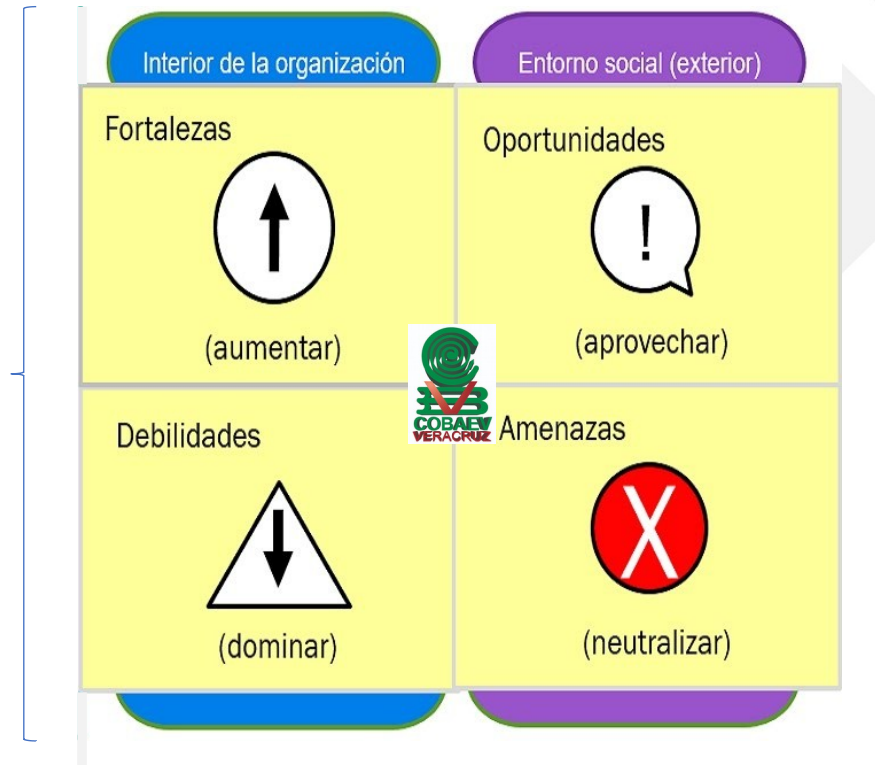
SEV
Secretaría
de Educación



4. Contexto de la organización

4.1 Análisis del contexto de la Institución

Contexto interno:
valores, cultura,
conocimientos,
experiencia,
desempeño de la
Institución, entre
otros.



Contexto externo:
entorno económico
social, cultural,
educativo,
tecnológico, legal,
entre otros.



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



1. Identificar las partes interesadas



2. Establecer los requisitos de las partes interesadas



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Pensamiento basado en riesgos

**Pensamiento
basado en riesgos**



**Refuerza la planeación
estratégica**



**Fomenta la cultura de
prevención y mejora**

“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” .

“... una organización **necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.** Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos”.

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, capacidad y 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, en la mejora continua, prevención de riesgos y 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



Información
documentada

en la ISO 9001:2015



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

Información documentada

Carpeta I

Índice

1. Alcance
2. Documento rector del SGC.
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 Auditoría interna
 - 7.3 Servicio no conforme
 - 7.4 Acción correctiva
8. Términos y definiciones.
9. Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

Carpeta II

Índice

Procedimientos operativos (41)



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ENLACE DE LA CALIDAD



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

Enlace de la Calidad. Responsable operativo de la implantación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, ubicado en cada centro de trabajo.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



124 personas (Coordinadores y Enlaces de la Calidad)



42 en Oficinas Centrales

82 en Coordinaciones de Zona y Planteles





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Enlace de la Calidad: Funciones



1. Difusión del SGC

2. Asesoría y capacitación

3. Seguimiento:

- Objetivos de la calidad,
- Indicadores de procesos,
- Procedimientos operativos,
- Procedimientos de control,
- Plan y control de riesgos y oportunidades 2018-2019,
- Indicaciones de la Representante de la Dirección en el SGC.

4. Atención a auditorías internas y externas.

5. Verificación (Por definir).



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



COBAEV
VERACRUZ

PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Plan de trabajo del SGC



El Plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad es anual.

El Titular de cada centro de trabajo elabora el Plan conjuntamente con su Enlace de la Calidad.



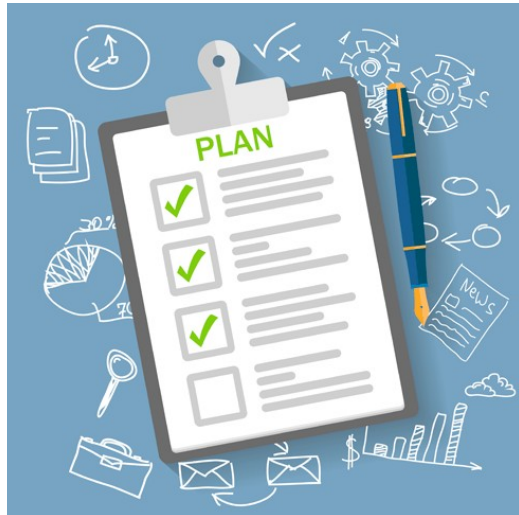
VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Plan de trabajo del SGC



1. Elaborar el Plan de trabajo del SGC, conjuntamente con el titular del centros de trabajo.
2. Implementar y dar seguimiento a las actividades programadas en el Plan de trabajo.
3. Participar en las reuniones trimestrales para informar sobre las actividades realizadas de acuerdo al Plan de trabajo.
4. Elaborar el Informe trimestral de actividades de acuerdo al Plan de trabajo.
5. Resguardar las evidencias de las actividades realizadas con respecto al Plan de trabajo.
6. Mantener comunicación constante y oportuna con el Coordinador de Enlaces de la Calidad.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

COBAEV
Colegio de Bachilleres
del Estado de Veracruz



EJERCICIOS DIDÁCTICOS

