



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

CONGRESO: CALIDAD Y EXCELENCIA EDUCATIVA EN EL BACHILLERATO

LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO EDUCATIVO



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

El mundo vive un cambio global



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario

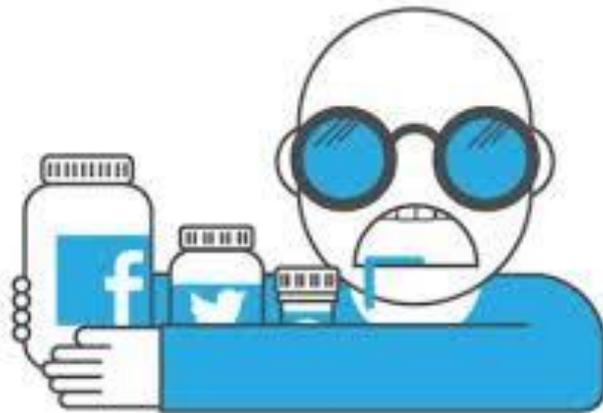


ME LLENA DE **ORGULLO**



Los cambios de los últimos años han dado origen a un mundo donde los **acontecimientos relevantes** que suceden impactan instantáneamente.

La educación pública es evaluada por las **redes sociales** por ser un área con muchos participantes.



FACEBOOK:
1B USERS



TWITTER:
555M USERS



PINTEREST:
11.7M USERS

La **competitividad** es una **necesidad** en todos los campos.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

Sistema interconectado con múltiples oferentes



Es evaluado permanentemente



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

**Todas las instituciones luchan por
mantener y aumentar sus presupuestos**

¿Contra quién competimos?

**Todos competimos por un presupuesto que cada vez es
más escaso y sólo los más competitivos podrán acceder
a recursos.**





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



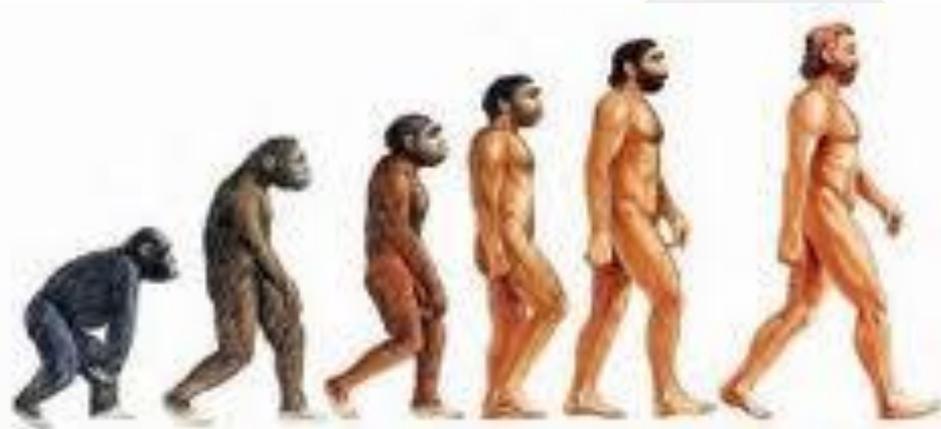
SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

● Desarrollar la habilidad de Mejora

La mejora es semejante a la Teoría de Selección Natural...



Sólo el que se adapta y mejora sobrevive.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

El mundo se ha convertido en un sistema altamente cambiante especialmente en el último siglo.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

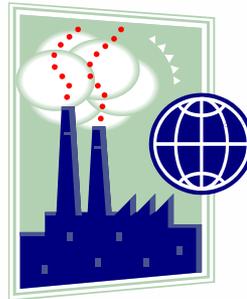


SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

¡¡Oportunidades y problemas!!



¡¡La competencia es global!!



¡¡TAMBIÉN EN EDUCACIÓN!!



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



USA 50,894

UK
11,450

Alemania
12,480

Italia
16,500

CHINA
70,000

Francia
8,700

España
9,300

México
3,122

América
Central 322

Brasil
14,099

Africa
3,888

India y Asia
72,467

Australia 28,819

Calidad... ISO-9001, una Tendencia Mundial



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO



Pregunta:



**¿Cómo puede ser
COBAEV competitivo?**



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



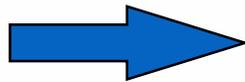
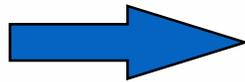
ME LLENA DE ORGULLO

ISO en el Proceso de Mejora Continua

Mejora Continua de la organización

CLASE MUNDIAL

ISO-9001





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

No se trata sólo de correr rápido...



Un Mundo:

Informado y organizado



Conocedor de sus
problemas

Con expectativas

Más exigente y crítico

Alternativas

BUSCAR A LOS CULPABLES Y
HACER QUE REGRESEN LO
QUE SE ROBARON



HACER BERRINCHE Y
EXIGIR QUE ALGUIEN
NOS SAQUE DEL
PROBLEMA

PEDIR EL APOYO INMEDIATO DE LA
VIRGENCITA DE GUADALUPE



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO



**Debemos actuar para alcanzar la mejora
continua en el servicio educativo**



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL COBAEV



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

Antecedentes

1973 Se crea el
COBACH

1988 Se crea
COBAEV

71 planteles
educativos

8 coordinaciones
de zona

2009
SGC ISO-9001

40,000
Estudiantes



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario

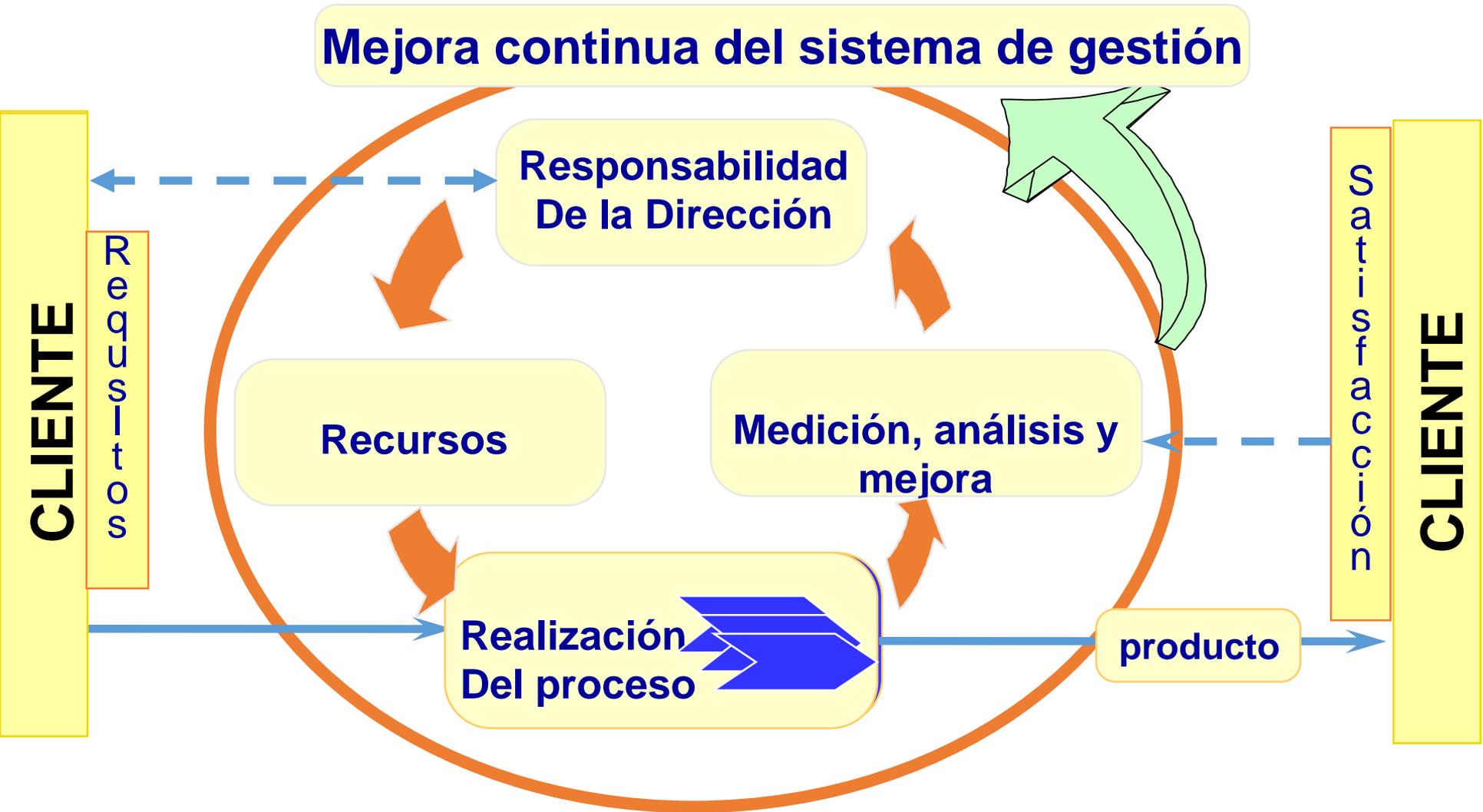


ME LLENA DE ORGULLO

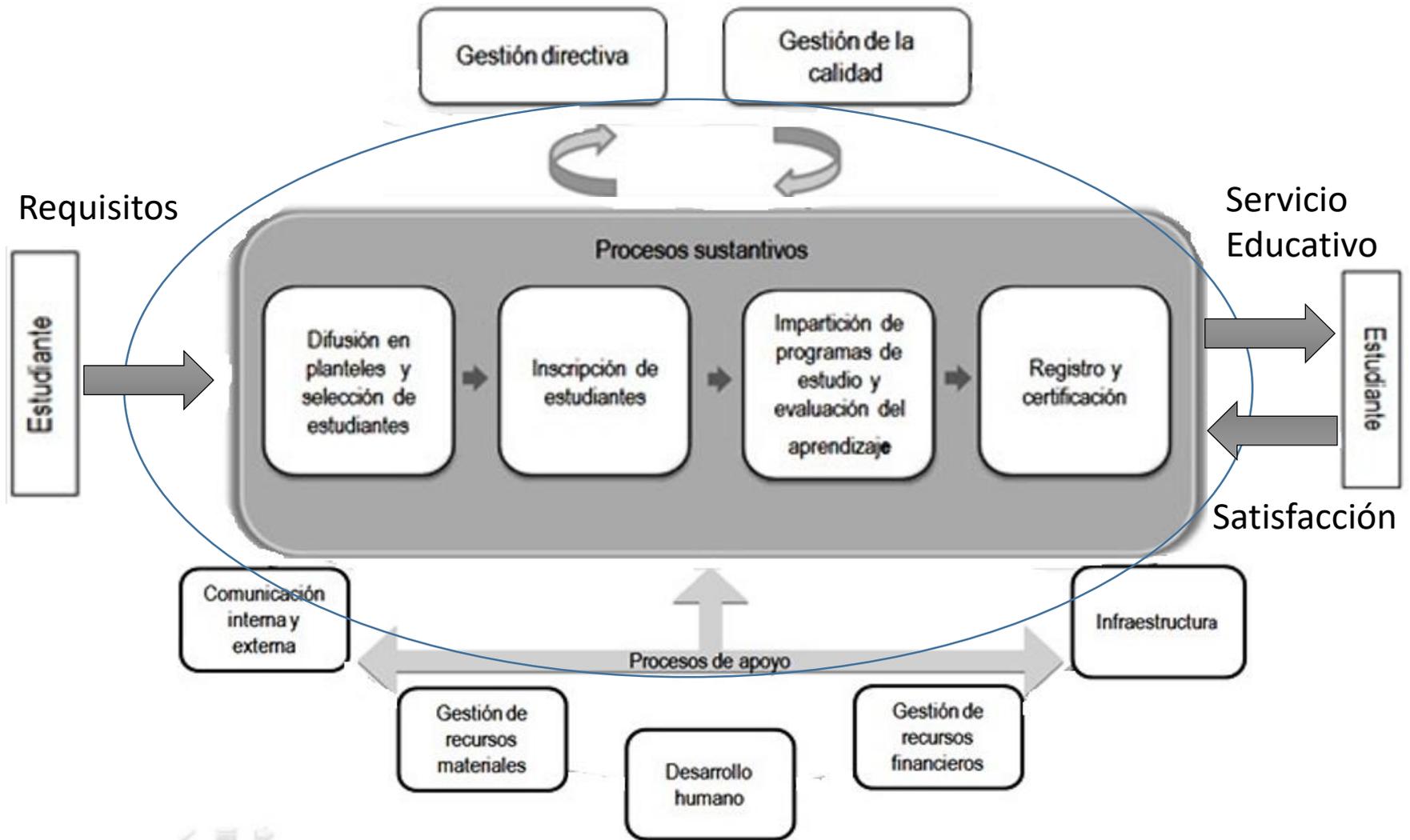
Misión

*Propiciar el **desarrollo integral del educando**, con recursos didácticos y tecnología moderna, a través de métodos **que atiendan las características diferenciadoras de los estudiantes**, con docentes altamente capacitados **que garanticen el proceso de enseñanza aprendizaje** para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo e integrarlos competitivamente a estudios de nivel superior.*

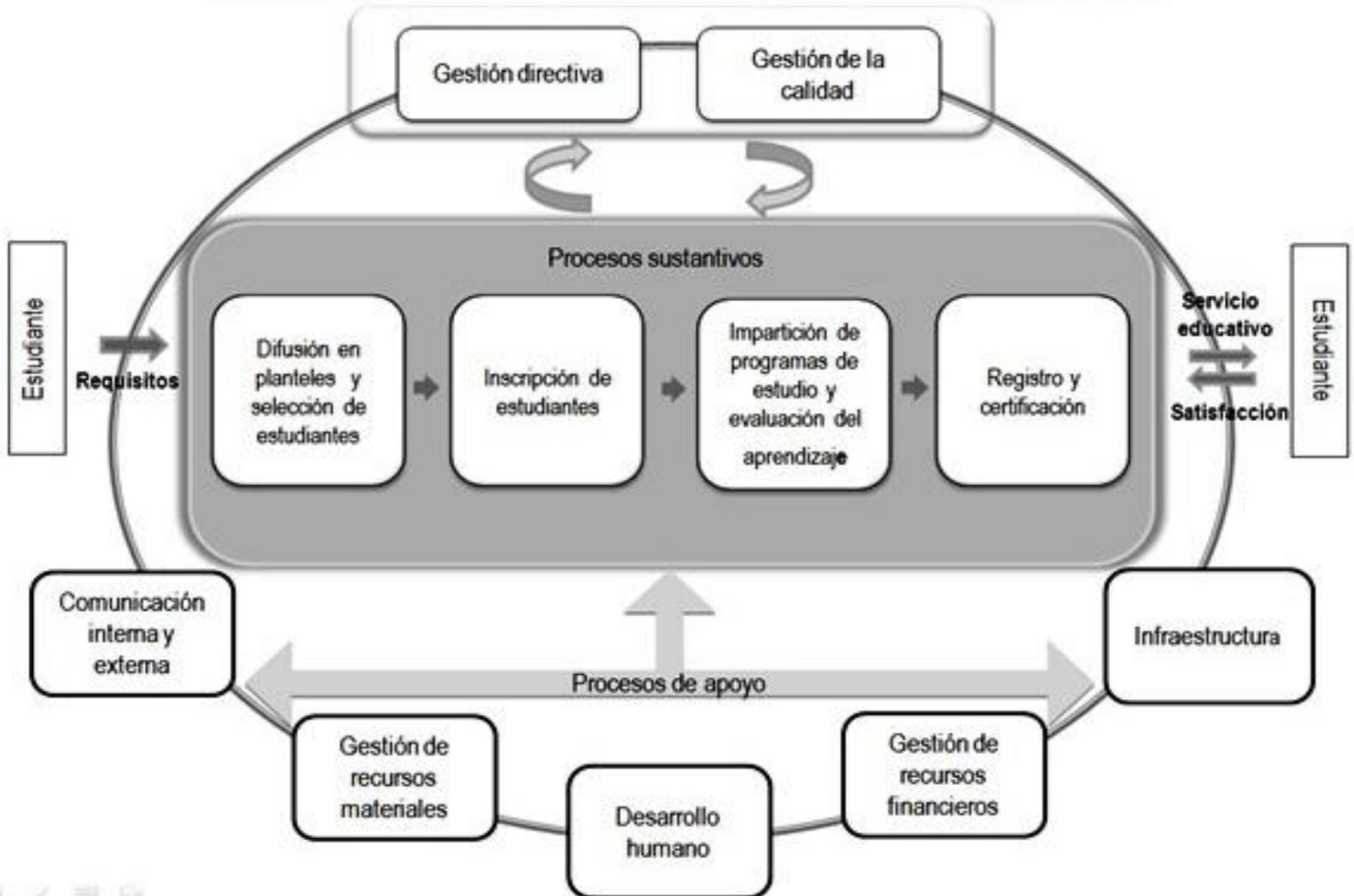
Bases de los Sistemas de Gestión



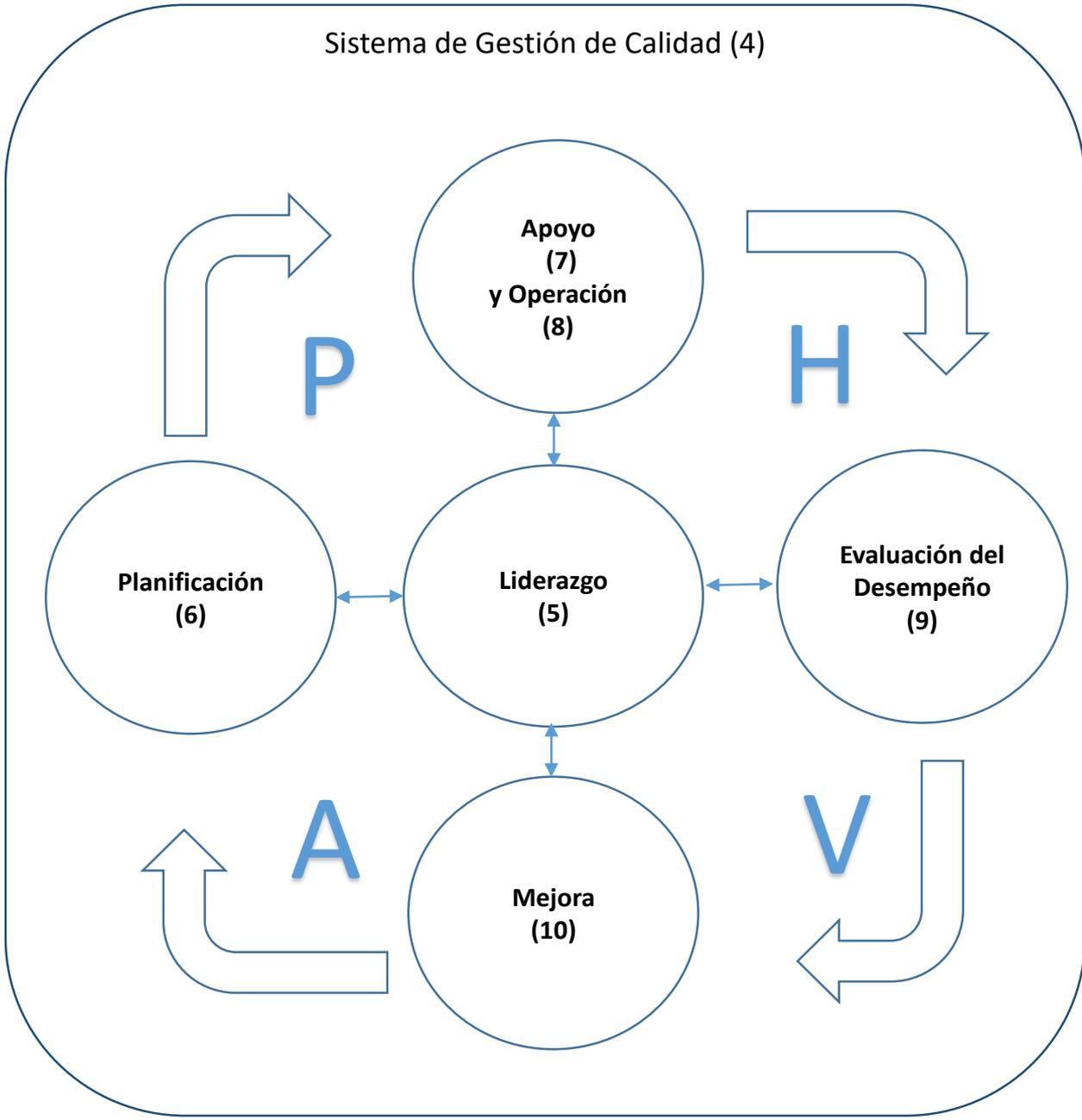
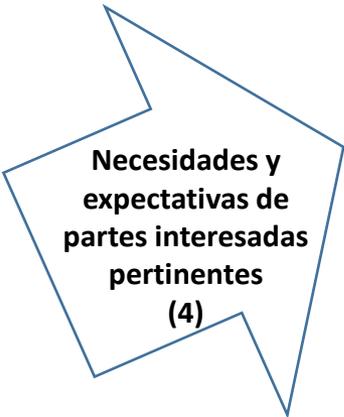
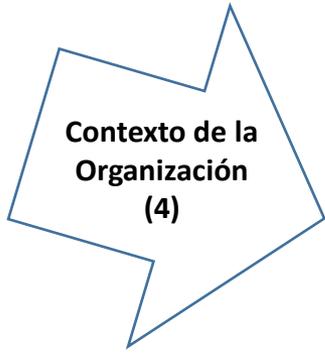
Mapa de procesos del COBAEV



Mapa de Procesos



Sistema de Gestión de Calidad (4)



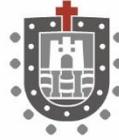
Satisfacción del Cliente

Resultado de SGC

Proyectos y Servicios



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

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



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

En el Índice de Competitividad Global (GCI) **EUA** ocupa el primer lugar por sus altos niveles de innovación tecnológica y protección de la propiedad intelectual.

The future of education, according to experts at Davos





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO



Las aptitudes, habilidades creativas, habilidades de investigación, la capacidad de encontrar información y sintetizar.

Administración de la Eficiencia

Administración del Cambio y la Complejidad

Administración de la Generación de Valor

TENDENCIAS

Competencia interna

Apertura de mercados

Tecnologías de la Información

Gobierno Corporativo

Diferenciación

Democratización de la información

Digitalización


OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



1989

1995

2000

2005

2008

2010

2016

2018

2020

ÉNFASIS DE LAS PRÁCTICAS

Calidad y productividad de procesos y sistemas

Administración del conocimiento

Ecoeficiencia y administración del riesgo

Enfoque estratégico de la innovación

Ética y transparencia

Transformación digital

Desarrollo Sostenible Valor Social

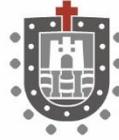
Entorno estable - predecible

Entorno dinámico - impredecible

ALINEADOS AL PND Y AL PVD



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

El Premio Veracruzano de Calidad





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

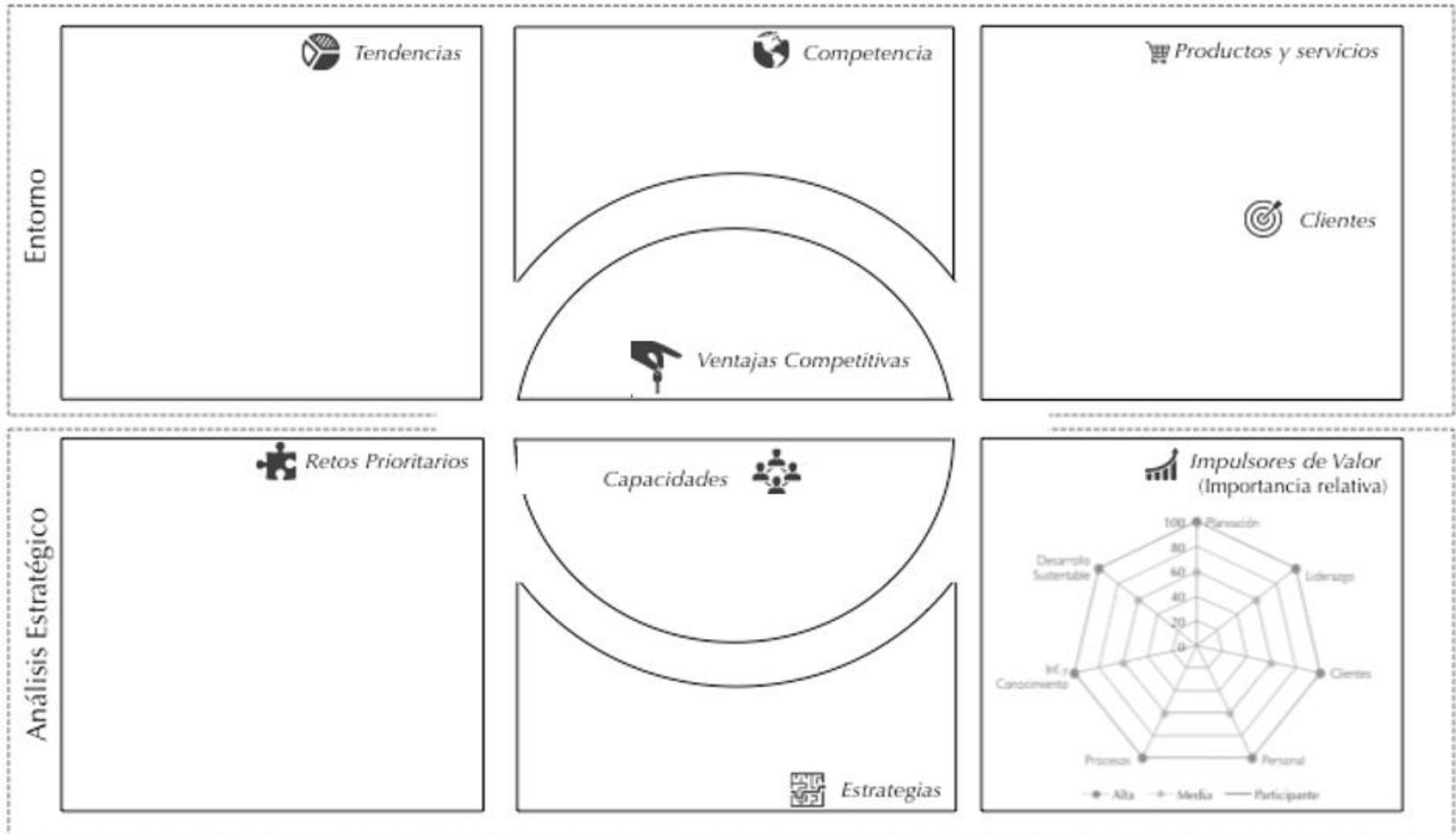


SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE **ORGULLO**

Herramienta de Análisis



Tendencias del entorno



Hacer un análisis de las condiciones que están presentes en su entorno y que le afectan positiva o negativamente. Estas pueden estar determinadas por los factores (PESTEL): Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, de Sustentabilidad y Legales.

Competencia



El impacto que tienen en la organización las fuerzas de la industria: Amenaza de productos sustitutos, amenaza de nuevos competidores, la rivalidad entre competidores, el poder de negociación de los proveedores y el poder de negociación de los clientes.

Productos y servicios



De acuerdo a la definición de su modelo de negocio, los productos y servicios que ofrece la organización.



Segmentación de sus clientes que determinan las tendencias de consumo y el valor que esperan recibir.

Ventajas competitivas



Diferencian a la organización de su competencia al generar mayor valor respecto a la competencia en un determinado tiempo.

Retos prioritarios



A partir del análisis del entorno, identificar los retos que determinan las prioridades estratégicas de la organización.

Estrategias



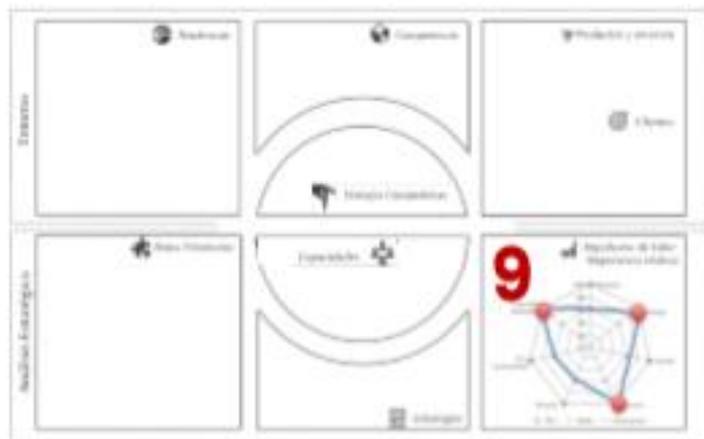
Definición de metas a largo plazo, la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos requeridos para cumplir los objetivos.

Capacidades



Recursos y competencias desarrolladas, o que requiere para diferenciarse y generar ventajas competitivas.

Impulsores de valor



Identificar los impulsores que tienen un impacto significativo en la competitividad de la organización, en congruencia con el análisis del entorno realizado.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

El Cliente define y juzga la calidad.



Es fundamental establecer una filosofía institucional orientada a dar calidad como valor supremo.

¿Calidad?
No, ¡yo soy del
sector educativo!





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

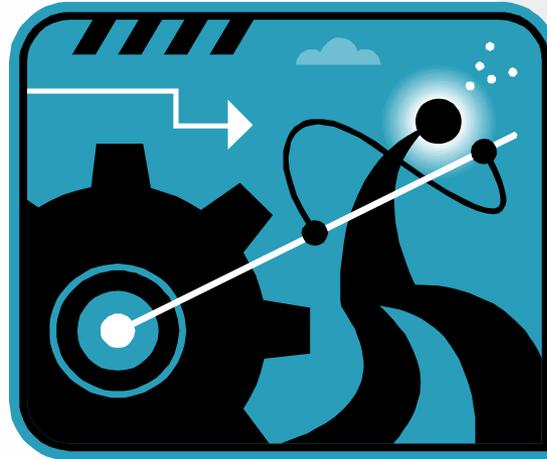


SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

**¡¡¡DEBEMOS CAMBIAR NUESTROS
PARADIGMAS DE COMPETITIVIDAD!!!**





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



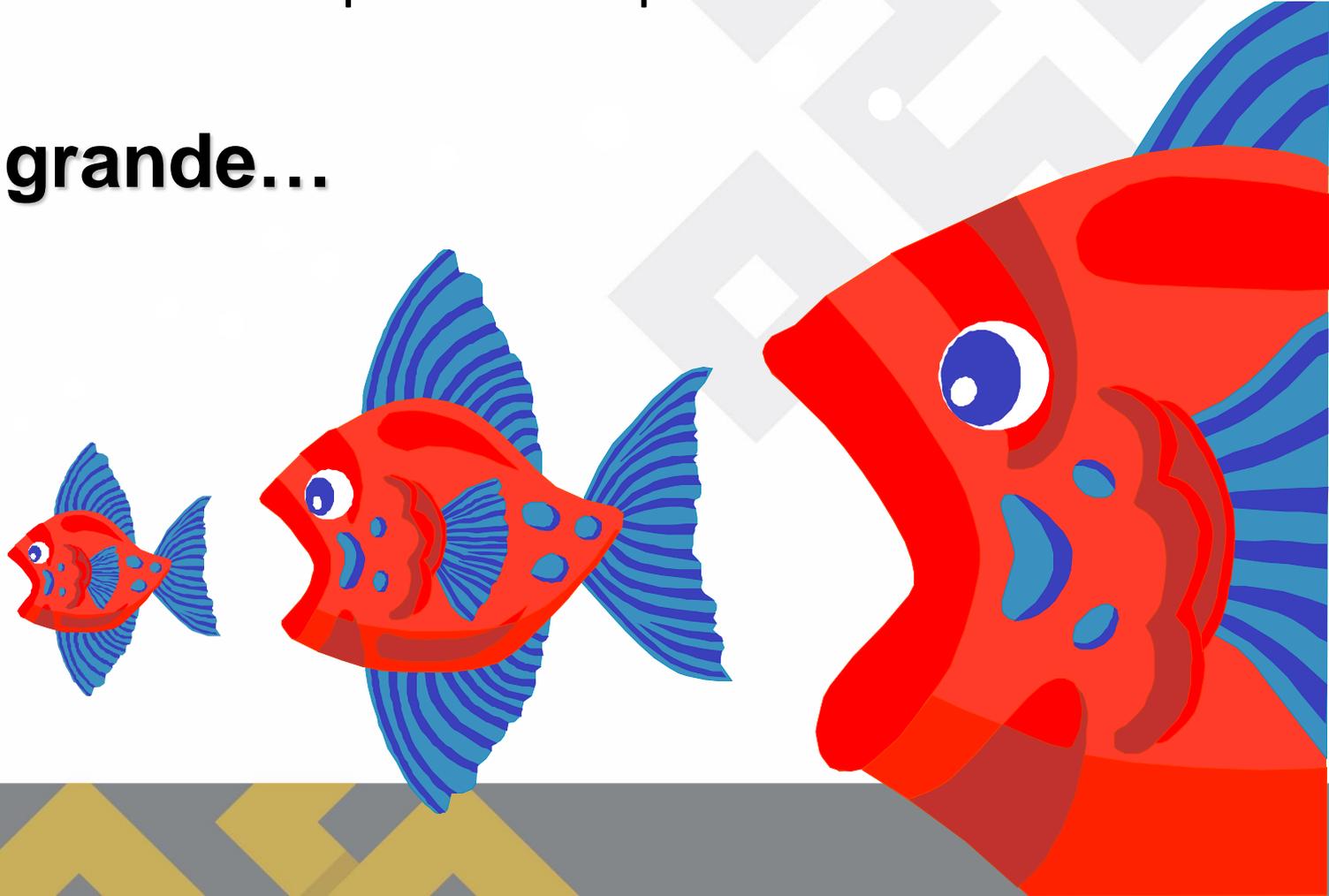
SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

PARADIGMA: Ideas o creencias que se aceptan como verdaderas o falsas sin ponerlas a prueba.

El pez grande...





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

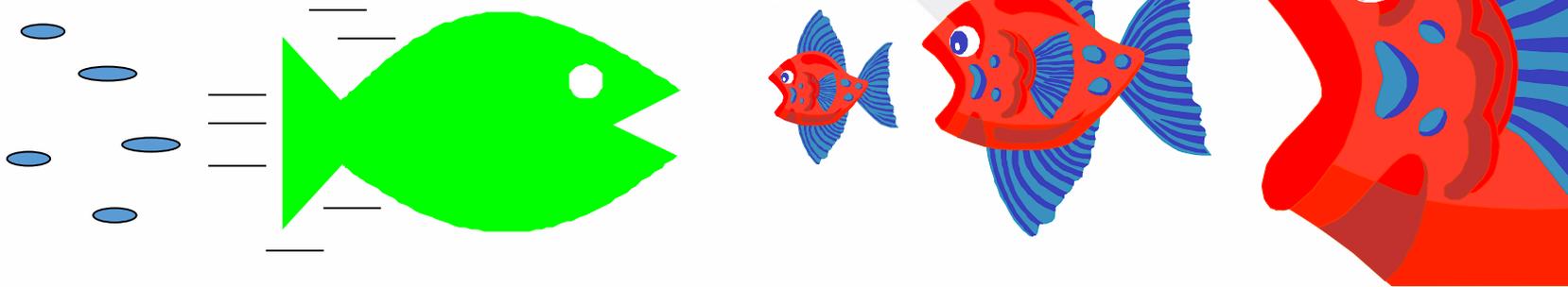


SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

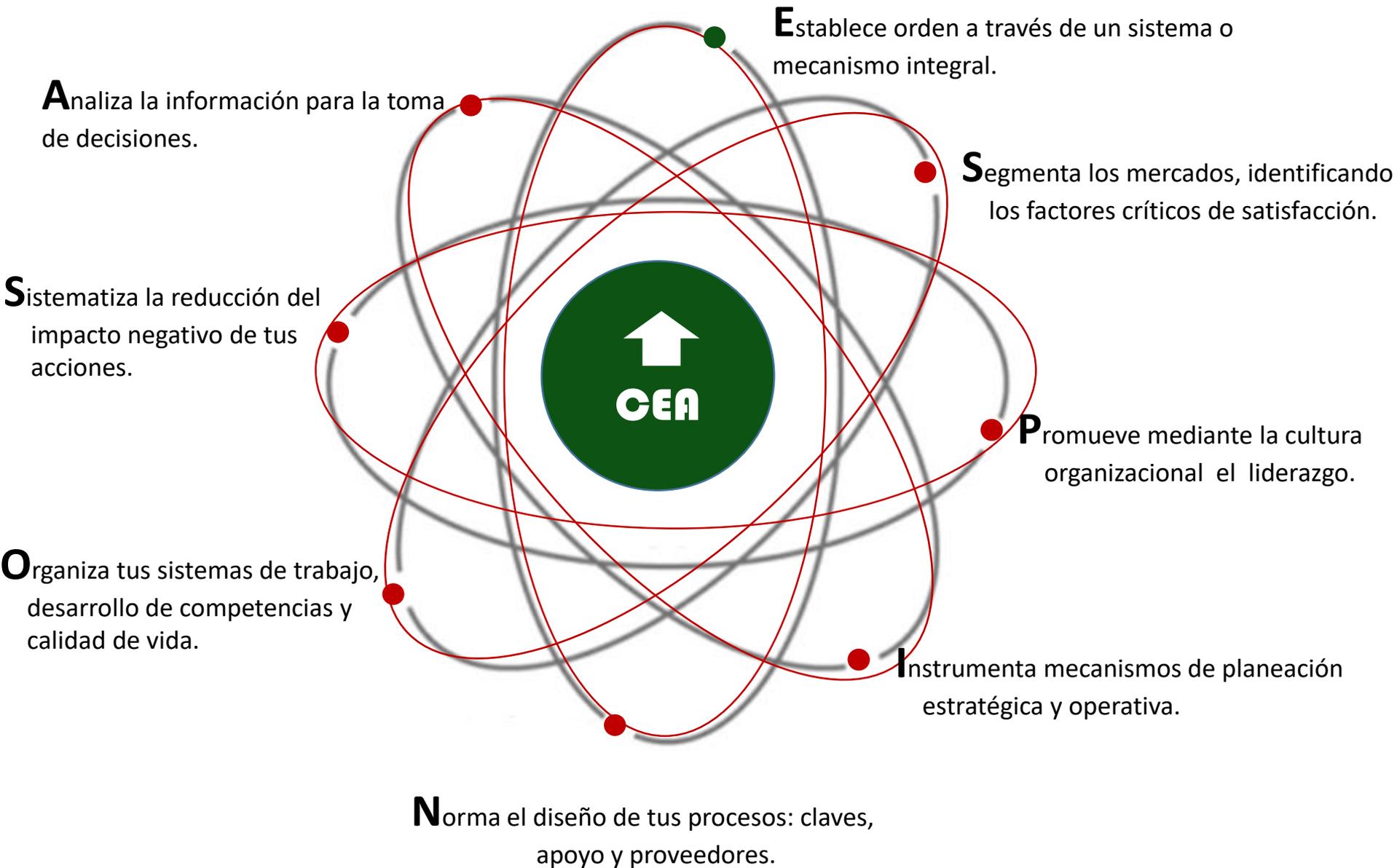
REALIDAD: El pez más rápido devora a todos.





¿Nissan vs Chevrolet?

Componente Estructural de Alineación



- Nuevas realidades
- Lo que impulsa el crecimiento
- Tendencias

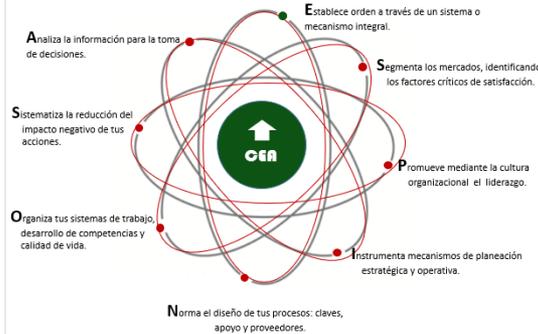


Entorno



Estado del Arte

- Administración
- Innovación
- Productividad
- Sustentabilidad



Retroalimentación

- Comprensión y simplificación de conceptos
- Reforzar el flujo natural de la empresa/administración



Prácticas Exitosas

- Aprendizajes
- Nuevos modelos de negocio





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO



COBAEV
VERACRUZ
REQUIERE



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

- 1** Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2** Reavive su proactividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3** Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4** Ganen en orden y limpieza
- 5** Organicen y mantengan equipos
- 6** Normalicen su sistema de calidad



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

Una Filosofía Personal

- **Establece tu misión y visión**
- **Define tus objetivos**

Establecer valores





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

- 1** Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2** Reaviven su pro actividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3** Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4** Ganen en orden y limpieza
- 5** Organicen y mantengan equipos
- 6** Normalicen su sistema de calidad

ESTÍMULO

Libertad

RESPUESTA

Inteligencia Emocional

Auto-
conciencia

Conciencia

Voluntad
independiente

Proactividad





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario

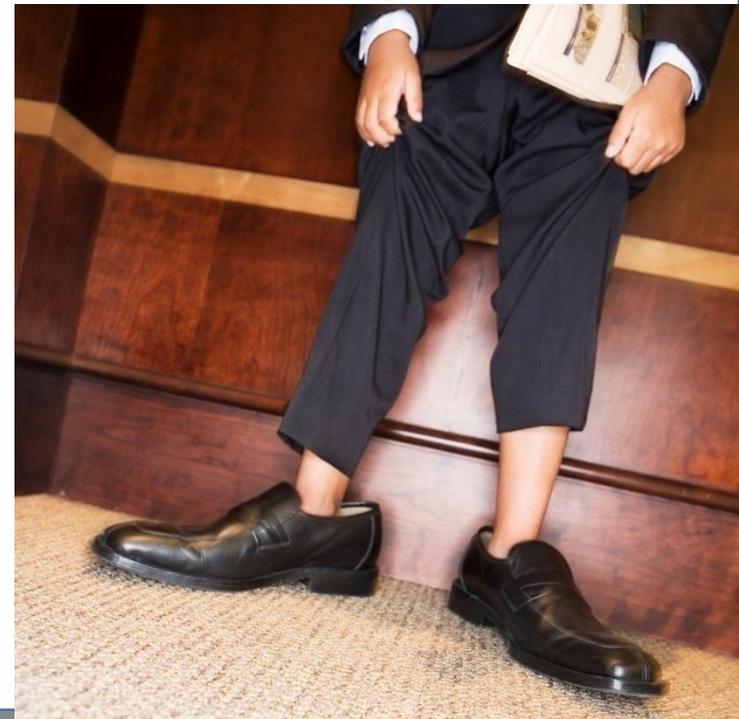


ME LLENA DE ORGULLO

- 1** Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2** Reavive su proactividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3** Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4** Ganen en orden y limpieza
- 5** Organicen y mantengan equipos
- 6** Normalicen su sistema de calidad

COMPRENDER A LOS DEMÁS

- ✓ **Estar atentos a las pistas emocionales y saben escuchar.**
- ✓ **Empatía.**





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

- 1 Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2 Reavive su proactividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3 Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4 Ganen en orden y limpieza
- 5 Organicen y mantengan equipos
- 6 Normalicen su sistema de calidad

Organizarse

Conocer cuales son los asuntos prioritarios que merecen su atención.

¡No deje los asuntos importantes abrumado por los urgentes!





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

- 1 Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2 Reavive su proactividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3 Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4 Ganen en orden y limpieza
- 5 Organicen y mantengan equipos
- 6 Normalicen su sistema de calidad



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

- 1** Fundamente su acción en una filosofía personal
- 2** Reavive su proactividad y desarrollen su Inteligencia emocional
- 3** Establezca mejores relaciones con los demás y nunca deje de estar actualizado
- 4** Ganen en orden y limpieza
- 5** Organicen y mantengan equipos
- 6** Normalicen su sistema de calidad

**COBAEV
Requiere
Adoptes un
Papel de**

LUCHE POR UNA FILOSOFÍA

INTELIGENTE EMOCIONAL

DESTACADO PARA RELACIONARSE

ESTABLECE ORDEN Y LIMPIEZA

REQUIERE EQUIPOS



Seres

Con una filosofía

Aprecien la inteligencia

Mantengan amistades

Privilegien el conocimiento

Estimen a su Estado

Ordenen y limpien

Negocien en los conflictos

Armen equipos

Sonrían



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

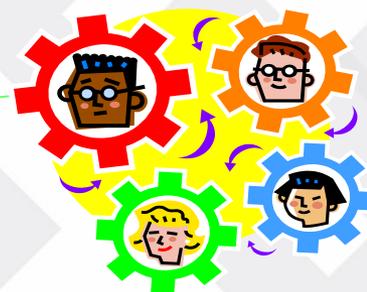


SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

Y ahora ...



*¿Qué vas a
hacer tú?*



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEDECOP
Secretaría de Desarrollo
Económico y Portuario



ME LLENA DE ORGULLO

FORO: CREATIVIDAD, INNOVACIÓN Y EXCELENCIA

LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN Y EXCELENCIA