

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 47



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA

COPIA CONTROLADA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 47



## ÍNDICE

Presentación.....	4
1. Objeto y campo de aplicación.....	5
2. Referencias normativas.....	5
3. Términos y definiciones.....	7
4. Contexto de la organización.....	8
Antecedentes.....	8
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	12
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.....	13
4.4 Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y sus procesos.....	13
5. Liderazgo.....	14
5.1 Liderazgo y compromiso.....	14
5.1.1 Generalidades.....	14
5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.....	14
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	16
5.2 Política de la Gestión de la Excelencia Educativa.....	17
5.2.1 Desarrollo de la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa.....	17
5.2.2 Comunicación de la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa.....	17
5.3 Roles, autoridad y responsabilidades.....	18
6. Planificación.....	19
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	19
6.2 Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa y planificación para lograrlos.....	19
6.3 Planificación de los cambios.....	20
7. Apoyo.....	20
7.1 Recursos.....	20
7.1.1 Generalidades.....	21
7.1.2 Personas.....	21
7.1.3 Infraestructura.....	22
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos.....	22
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	23
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	24
7.2 Competencia.....	25
7.2.1 Generalidades.....	25
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	25
7.3 Toma de conciencia.....	26
7.4 Comunicación.....	26
7.4.1 Generalidades.....	26
7.4.2 Propósitos de la comunicación.....	27
7.4.3 Acuerdos de comunicación.....	27
7.5 Información documentada.....	28
7.5.1 Generalidades.....	28

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 47



7.5.2 Creación y actualización.....	28
7.5.3 Control de la Información documentada.....	28
8. Realización del servicio educativo.....	29
8.1 Planificación de la realización del servicio educativo.....	29
8.1.1 Generalidades.....	29
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios.....	30
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	31
8.2 Requisitos relacionados con el servicio educativo.....	31
8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.....	31
8.2.2 Comunicación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.....	32
8.2.3 Cambios en los requisitos relacionados con el servicio educativo.....	32
8.3 Diseño y desarrollo.....	32
8.4 Control de los procedimientos, productos y servicios suministrados externamente.....	33
8.4.1 Generalidades.....	33
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	33
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	33
8.5 Prestación del servicio educativo.....	33
8.5.1 Control de la prestación del servicio educativo.....	33
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	38
8.5.3 Propiedad de las partes interesadas.....	38
8.5.4 Preservación del producto/servicio educativo.....	38
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.....	39
8.5.6 Control de los cambios.....	39
8.6 Liberación del servicio.....	40
8.7 Control del servicio no conforme.....	40
9. Evaluación del desempeño.....	41
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	41
9.1.1 Generalidades.....	41
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.....	41
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.....	42
9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	42
9.1.5 Análisis y evaluación.....	43
9.2 Auditoría interna.....	44
9.3 Revisión por la dirección.....	44
9.3.1 Generalidades.....	44
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.....	45
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección.....	45
10. Mejora.....	46
10.1 No conformidad y acción correctiva.....	46
10.2 Mejora continua.....	46
10.3 Oportunidad de mejora.....	47

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 4 DE 47



## PRESENTACIÓN

En este Manual del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE), se describen los requisitos de la Norma ISO 21001:2018, contextualizados a las características, misión, visión y objetivos del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), como institución educativa que proporciona servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del estudiante.

En este marco normativo se plasma la perspectiva de la gestión de la Excelencia Educativa desde un enfoque a procesos y pensamiento en riesgos, que garantice cumplir con los requerimientos del servicio educativo, lograr la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios; y hacer de la mejora continua una práctica institucional.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 5 DE 47



## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV) es un Organismo Público Descentralizado que brinda educación de nivel medio superior en la modalidad escolarizada y que cuenta desde el año 2009, con un Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa cuyo objeto es identificar y atender los requisitos del servicio educativo y los legales y reglamentarios aplicables, así como, satisfacer las necesidades o expectativas reales o potenciales de los estudiantes y las partes interesadas, con respecto a la educación integral incluyente, pertinente, de excelencia, con equidad y calidad.

El Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa es un ente estratégico que aplica a todo el servicio educativo de bachillerato general y la capacitación para el trabajo, estableciéndose en todos los niveles institucionales del Colegio (planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales), contribuyendo a proporcionar un servicio educativo integral de nivel medio superior, en lo presencial y virtual, propiciando el desarrollo integral del estudiante.

El Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa no aplica la cláusula 8.3 de este Manual del SGEE, ya que el COBAEV no diseña el Plan de estudios y los programas de estudio, sino que éstos son establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz implementa su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa en apego a la Norma ISO 21001:2018 y a la legislación y reglamentación aplicable, revisada por la Dirección de Asuntos Jurídicos (ver procedimiento operativo: Compilación y actualización de la normatividad).

### Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Las demás que resulten aplicables.

### Leyes:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley General de Educación vigente.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales vigente.
- Ley de Planeación vigente.
- Ley de Educación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 6 DE 47



- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz Ignacio de la Llave vigente.
- Ley Federal del Trabajo vigente.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado vigente.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria vigente.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental vigente.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres vigente.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz vigente.
- Ley de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley de transparencia y acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Las demás que resulten aplicables.

#### **Códigos:**

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Código Fiscal de la Federación vigente.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

#### **Decretos:**

- Decreto que crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación vigente.
- Decreto de Presupuesto de Egresos Estatal vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

#### **Reglamentos:**

- Estatuto Orgánico del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Reglamento Escolar del COBAEV vigente.
- Reglamento del Programa de Becas a Trabajadores del COBAEV (en revisión).
- Los demás que resulten aplicables.

#### **Manuales:**

- Manual de Puestos y Funciones (en proceso).
- Manual de Perfiles Profesionales vigente.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 7 DE 47



- Manual General de Organización del COBAEV vigente.

#### Políticas Públicas:

- Plan Sectorial de Educación vigente.
- Plan Veracruzano de Desarrollo vigente.
- Programa Sectorial Veracruzano vigente.
- Programa Institucional de Desarrollo vigente.
- Programa de Infraestructura para la Educación Media Superior vigente.
- Las demás que resulten aplicables.

#### Acuerdos:

- Acuerdo de Coordinación para la Operación y Apoyo Financiero del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Acuerdo que establece las bases generales para el funcionamiento de los Órganos de Gobierno o sus equivalentes, en la Administración Pública Paraestatal del Estado de Veracruz-Llave vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

#### Contratos:

- Contrato Colectivo de Trabajo (COBAEV-SUITCOBAEV) vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

#### Normas:

- Normatividad vigente del Programa de Becas del COBAEV.
- Norma Internacional ISO 21001:2018 (2018), Organizaciones educativas - Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas- Requisitos con orientación para su uso.
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 (Fundamentos y vocabulario).
- PROY-NMX-SAST-31010-IMNC-2017 (Técnicas de evaluación de riesgos-Gestión de riesgos).
- NMX-SAST-31000-IMNC-2016 (Principios y directrices-Gestión de riesgos).
- ISO 19011:2018 (2018). Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables se basan en la terminología establecida en las Normas ISO 21001:2018 y NMX-CC-9000-IMNC-2015 (Fundamentos y vocabulario), así como en los determinados en las Leyes y reglamentación aplicable, a la prestación del servicio educativo del COBAEV.

Los términos y definiciones de la Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, se describen en un documento específico para este fin (ver Términos y definiciones).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 8 DE 47



## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### Antecedentes

Durante el gobierno del C. Luis Echeverría Álvarez, el 26 de septiembre de 1973, a nivel nacional, se crea el subsistema Colegio de Bachilleres (COBACH) según Decreto Publicado en el Diario Oficial de la Federación, como un organismo público descentralizado, con la finalidad de ofrecer una alternativa diferente a las ya existentes, que atendiera la creciente demanda de Educación Media Superior en el país.

El 30 de julio de 1988, el C. Fernando Gutiérrez Barrios, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Veracruz – Llave, tiene a bien expedir el Decreto que crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), iniciando en el mes de septiembre, sus actividades educativas en el Estado de Veracruz.

Esta Institución ha logrado convertirse en una opción importante del nivel medio superior en la entidad, gracias a la calidad educativa que ofrece y a su vinculación constante con su entorno social, a través de la participación de sus grupos representativos, culturales, artísticos y deportivos, así como de las actividades cívicas de su comunidad, servicio social y prácticas profesionales de nuestros estudiantes.

### 4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El COBAEV, determina el contexto institucional en el marco de la Norma ISO 21001:2018, específicamente conforme lo establecido en los requisitos 4.1 y 4.2 de este Manual del SGEE, mediante un ejercicio analítico-reflexivo. Este ejercicio consistió en la recogida de información a través de un instrumento -guía- puntuado que establece los aspectos a observar, analizar y registrar. Como producto de esto, se obtuvo información general y específica acerca del contexto interno y externo de los centros de trabajo, que sirvió para la configuración del panorama institucional y referencia documental del entorno, así como los factores positivos y negativos que influyen en el logro de resultados, asimismo los requisitos por cumplir y que son parte de las prácticas institucionales hacia la excelencia educativa.

Este análisis se sustenta en la observación y experiencia operativa del personal adscrito en los centros de trabajo ubicados en toda la entidad federativa, por lo que representa el contexto de los 71 planteles, 8 coordinaciones de zona y 5 direcciones de área que integran la estructura organizativa del COBAEV. Dicho contexto esquematiza un diagnóstico inicial de la situación interna y externa del

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 9 DE 47



Colegio bajo el enfoque de la norma ISO 21001:2018, el cual se presenta a continuación de manera introductoria para efectos de este Manual del SGEE. (Ver documento completo: Estudio de contexto institucional)

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual se ha ido consolidando como una Institución de excelencia educativa, con sólida pertinencia social y una experiencia de estudio y trabajo, generada por el desempeño, la cooperación y la constancia de directivos, docentes, administrativos y estudiantes.

Con el firme propósito de impartir e impulsar la Educación Media Superior en el Estado de Veracruz, el COBAEV asume la Misión: “Proporcionar servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del educando, con recursos didácticos y tecnologías modernas, a través de métodos que atiendan las características diferenciadas de los estudiantes, y con docentes altamente capacitados que garanticen procesos de enseñanza - aprendizaje apropiados para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo, y para integrarlos competitivamente a estudios a nivel superior”.

Su Visión: “Desarrollar y consolidar los servicios de bachillerato en el contexto de una Cultura Institucional de calidad integral, con modalidades educativas acordes a la región donde se encuentran ubicados para que los alumnos obtengan una formación propedéutica y para el trabajo, que les permita ingresar con éxito a los niveles superiores y, en su caso, incorporarse al sector productivo”.

El objetivo general del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se centra en Impartir e impulsar la educación correspondiente al bachillerato en sus modalidades propedéutico y terminal. Sus objetivos específicos: Consolidar en el Estado de Veracruz, una educación integral centrada en el aprendizaje; Impulsar programas educativos eficientes y eficaces; y Promover de manera fehaciente y continua las actividades académicas, culturales, recreativas, artísticas y deportivas.

Para lograr sus fines, el Colegio recibe anualmente recursos financieros bipartitas en los que participa el gobierno federal y estatal en igualdad de proporción, derivando en un sostenimiento combinado, mismo que es complementado con los recursos propios generados por la operación del organismo. El ejercicio presupuestal o proyecto de egresos de estos recursos, se realiza mediante procesos de planeación estratégica alineados a las leyes, códigos, decretos, acuerdos, reglamentos y disposiciones normativas en vigor para el servicio público, siendo de observancia obligada la erogación de recursos y rendición de cuentas con apego a transparencia.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 10 DE 47



El COBAEV cuenta con 71 planteles educativos distribuidos en ocho coordinaciones de zona, que benefician a 64 municipios de diferentes contextos urbanos, semiurbanos y rurales, atendiendo en el inicio del ciclo escolar 2021-2022 a 38,568 estudiantes.

En lo correspondiente a la infraestructura física, se cuenta con el patrimonio en la mayoría de los planteles y se trabaja en la regularización de las propiedades y edificaciones que resolverán el problema de instalaciones suficientes y eficientes para la impartición del servicio educativo. Cabe resaltar, que el COBAEV no dispone de atribuciones legales para la construcción de espacios físicos en planteles, sólo atiende a mantenimientos menores, por lo tanto, este organismo, debe trabajar arduamente en la gestión con las instancias externas (municipales, estatales y federales) encargadas de apoyar en este rubro.

En su trayectoria, el COBAEV ha logrado convertirse en una opción importante del nivel medio superior en la entidad, por lo que busca consolidarse como una Institución de excelencia educativa, con sólida pertinencia social sustentada en la experiencia operativa producto del desempeño adecuado, la cooperación permanente y la constante superación de directivos, docentes, administrativos y estudiantes. Una evidencia de lo anterior -entre muchas- es la estrecha y permanente vinculación con el entorno social, la sensibilidad institucional ante el contexto y la aplicación de estrategias y/o programas de desarrollo, proyección y promoción del COBAEV, tales como la participación de sus grupos representativos, culturales, artísticos y deportivos, así como las actividades cívicas en la comunidad, servicio social y las prácticas profesionales de los estudiantes que se traducen en presencia e influencia positiva en el desarrollo comunitario, regional y estatal, proyectando al COBAEV como uno de los mejores subsistemas del nivel medio superior a nivel nacional.

La búsqueda de la excelencia educativa desde la perspectiva institucional, tiene como fundamento: ofertar y brindar al estudiantado educación con eficiencia, pertinencia y equidad orientada a la mejora continua con miras a exceder los estándares institucionales manifiestos en la misión, visión, valores y objetivos; elevar los índices educativos mediante experiencias de aprendizaje significativas que ligen la vida diaria de la comunidad educativa a los conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes adquiridos y que serán potenciados mediante desempeños sustentados en teorías y métodos acordes al contexto contemporáneo y a la vanguardia que exige la sociedad en su demanda de sujetos mejor formados y equipados con herramientas suficientes para afrontar los retos de la actualidad. Lo anterior en armonía y pertinencia con la Nueva Escuela Mexicana, la cual se centra en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos e igualdad, fortaleciendo la honestidad, los valores y la cultura de paz, la mejora continua del servicio educativo y el bienestar de los estudiantes.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 11 DE 47



En el contexto tecnológico, el Colegio ha impulsado el desarrollo de sistemas integrales de información orientados a la sustentabilidad y trabajo eficiente de la gestión académica y administrativa, a través de distintos módulos que operan en tiempo real servicios escolares, recursos humanos, materiales y administrativos, contribuyendo a un trabajo ordenado y de mejora continua, modernizando constantemente la gestión del COBAEV. A partir del Semestre 2021B, el COBAEV, inició sus clases en línea en la plataforma MOODLE, actualmente, se trabaja en un sistema híbrido.

Insertándose a esta dinámica de excelencia educativa, el COBAEV ha procurado estar a la vanguardia en la educación; por ello, en el año 2007 se diseñó e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que estuvo certificado bajo la Norma ISO 9001 en su versión 2008 y 2015, de julio 2009 al año 2019.

La mejora continua y la aspiración a la excelencia en el trabajo impulsan a todas las organizaciones a una permanente búsqueda de oportunidades de mejora de su quehacer cotidiano; debido a ello, las organizaciones establecen periodos y ciclos de transición o transformación de sus tareas y procesos como una forma de renovación y revitalización, buscando siempre estar a la vanguardia. Derivado de esta inercia natural en las instituciones, en el COBAEV, donde ya se ha construido una atmósfera de calidad, el dinamismo organizacional, procesual y ambiental lo obligan a la transición a un nuevo enfoque de los sistemas de gestión de calidad.

Los Sistemas de Gestión de las Organizaciones Educativas (SGOE) se sustentan en la Norma Internacional Estandarizada ISO 21001:2018, debido a que su enfoque y estructura permiten confeccionar un traje a la medida para las instituciones dedicadas a la educación en cualquier nivel y sector (público o privado). Al igual que la ISO 9001, esta Norma requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad en los resultados; sin embargo, la diferencia estriba en que la primera se orienta específicamente a instituciones educativas, permitiendo un ajuste pertinente a los criterios y la priorización de los procesos y procedimientos académicos; mientras que la segunda se adapta a cualquier tipo de organización. Lo anterior no quiere decir que la ISO 9001 haya sido ineficaz o haya representado una camisa de fuerza para la institución; pues la muestra de la implantación adecuada de la calidad en los procesos se comprueba con los resultados alcanzados durante más de una década de trabajo, tiempo en el cual se acreditaron las auditorías externas de mantenimiento y recertificación correspondientes, como consta en los archivos; dichas auditorías fueron realizadas por parte órganos certificadores externos e independientes a la institución por lo que derivaron en la calificación de conformidad para la certificación de servicio.

En esta tesitura, el COBAEV ha iniciado su transición a la ISO 21001, creando su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE) en el cual se apuesta no sólo por procesos y procedimientos de calidad, sino por exceder las expectativas de las partes interesadas internas y

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 12 DE 47



externas con base en sus necesidades y aquellos requisitos por cumplir, otorgando a dichas partes la garantía de un servicio que supera los estándares de calidad, convirtiendo al COBAEV en la única Institución de Educación Media Superior que ostenta un certificado de excelencia.

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Como se describe en el 4.1 de este Manual del SGEE, el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, tiene por objeto identificar y atender los requisitos del servicio educativo, los legales y reglamentarios aplicables, y satisfacer las necesidades o expectativas reales o potenciales de los estudiante y las partes interesadas, con respecto a la educación integral, incluyente, pertinente, de excelencia, con equidad y calidad

El COBAEV en concordancia con su Misión y Visión educativa y con el objeto de su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, determina que sus clientes son los estudiantes que cursan sus estudios de bachillerato en el Colegio (ver cláusula 5.1.2 de este Manual del SGEE), independientemente, de los clientes potenciales que son los jóvenes egresados de la educación secundaria que están en edad escolar de bachillerato y que no se encuentran inscritos en ninguna institución de educación media superior. Los estudiantes además de ser los clientes del Colegio también se consideran partes interesadas del servicio educativo.

El COBAEV determina que la parte interesada más importante y prioritaria para el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, es el estudiante. En esta perspectiva, los estudiantes aspiran a un buen servicio y una educación integral, incluyente, pertinente, de excelencia, con equidad y calidad; con programas de estudio vigentes, docentes altamente capacitados, servicios escolares eficientes, acceso a becas, apoyos psicopedagógicos, instalaciones limpias y funcionales, atención adecuada a sus inquietudes, sugerencias y quejas, etc..

Las partes interesadas se clasifican en internas y externas, dentro de las internas se encuentran además de los estudiantes, los docentes, administrativos, directivos y alta de dirección; y en las partes externas se contemplan las siguientes: padres de familia y/o tutores del estudiantado, gobierno, instituciones educativas, grupos sociales, mercado laboral y Proveedores. (Ver Estudio de Contexto Institucional)

Durante la evaluación del desempeño de los procesos del SGEE y con la prevención y control de riesgos y oportunidades, se da seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 13 DE 47



En el Estudio de Contexto Institucional, se encuentran descritas las partes interesadas internas y externas, en donde se puede observar las características de las partes interesadas, por lo que es prioritario atender sus necesidades y tener siempre presentes sus expectativas, pues en ello estriba en gran medida su satisfacción. (Ver Estudio de Contexto Institucional).

#### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa

El alcance del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, es la búsqueda de la excelencia educativa y la mejora continua del servicio educativo integral de nivel medio superior, en lo presencial y virtual, incluyendo procesos académicos, estratégicos, de apoyo y de mejora, en planteles, coordinaciones de zona, oficinas centrales y espacios virtuales.

El Alcance del Sistema de Gestión de Excelencia Educativa, está disponible y se mantiene como Información Documentada. (Ver Alcance del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa)

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y sus procesos

**4.4.1** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 21001:2018.

El COBAEV:

- a) Determina los procesos que son necesarios para el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y los aplica en toda la institución educativa (Ver Mapa de procesos y Descripción y medición de los procesos);
- b) Determina las entradas y las salidas esperadas de los procesos (ver Descripción y medición de los procesos);
- c) Determina la secuencia e interacción de los procesos (ver Mapa de procesos);
- d) Determina y aplica los criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación y control de los procesos sean eficaces (ver Descripción y medición de los procesos);
- e) Determina los recursos necesarios para los procesos y para asegurar su disponibilidad (ver cláusula 7 de este Manual del SGEE)
- f) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos (ver Descripción y medición de los procesos);
- g) Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con el requisito del apartado 6.1 de este Manual del SGEE;

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 14 DE 47



- h) Evalúa los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos (Ver Descripción y medición de los procesos);
- i) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, la mejora de los procesos y la eficacia del SGEE (Ver Descripción y medición de los procesos, procedimientos de control: Auditoría interna, Acción correctiva y Servicio no conforme).

#### 4.4.2 Cuando es necesario, el COBAEV:

- a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos del SGEE (ver Descripción y medición de los procesos, procedimientos operativos y procedimiento de control: información documentada);
- b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado (Ver procedimiento de control: Información documentada).

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La Dirección General del COBAEV cuenta con un órgano colegiado conformado por la alta dirección del Colegio denominado: Comité por la Excelencia Educativa para establecer y dirigir la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (ver procedimiento operativo: Revisión por la Dirección del SGEE).

La Dirección General proporciona evidencias del liderazgo y compromiso con el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, así como con la mejora de su eficacia. A través de los titulares de los Centros de Trabajo:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGEE llevando a cabo las revisiones del Sistema que sean necesarias (Ver cláusula 9.3 de este Manual del SGEE);
- b) Establece una Política de la Gestión de la Excelencia Educativa y unos Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa (ver Política de la Gestión de la Excelencia Educativa y Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa);
- c) Asegura el servicio de Excelencia Educativa a través de los procesos académicos, estratégicos, de apoyo y de mejora del Sistema de Gestión de la de la Excelencia Educativa

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 15 DE 47



(ver Política de la Gestión de la Excelencia Educativa y Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa);

- d) Promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (ver Mapa de procesos, Descripción y medición de los procesos);
- e) Asegura la disponibilidad de recursos a través del Presupuesto de egresos, del Programa de metas anuales, de la Propuesta institucional de la ampliación de la cobertura educativa y del Programa anual de adquisiciones;
- f) Comunica a todo el personal la importancia de satisfacer las necesidades de la comunidad escolar, cumpliendo con el marco legal y reglamentario vigente del Colegio y con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa; a través de oficios, circulares y minutas impresas y en forma electrónica. Asimismo, realiza reuniones periódicas con directivos, organiza la Junta Directiva del Colegio, lleva a cabo el Consejo Consultivo de Directores y realiza visitas a los planteles del COBAEV;
- g) Promueve la mejora continua en los diferentes niveles institucionales del COBAEV (oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles), así como la Excelencia Educativa en los planteles del Colegio;
- h) Dirige y apoya a las personas responsables del control y seguimiento del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa: Comité por la Excelencia Educativa (Alta dirección), Representante de la Dirección y su equipo de apoyo, los enlaces por la excelencia educativa y auditores internos, con el objeto de contribuir a la eficacia del SGEE.
- i) Apoya la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación (Ver Misión, Visión y Política de Gestión de la Excelencia Educativa);
- j) Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización (Ver Procedimiento operativo: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo);
- k) Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen (Ver procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación);
- l) Considera los principios de responsabilidad social (Ver Política de Gestión de la Excelencia Educativa).

### 5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz determina que su cliente es el estudiante que cursa sus estudios de bachillerato en el Colegio.

La Dirección General del COBAEV y los titulares de los centros de trabajo:

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 16 DE 47



- a) Se aseguran que los requisitos del estudiante se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo. Como en la educación, los requisitos del estudiante no siempre son explícitamente expresados por él, el COBAEV ha determinado que el requisito principal del estudiante es recibir una educación integral, incluyente, pertinente, de excelencia, con equidad y calidad que le permitan continuar con sus estudios superiores o incorporarse al mercado laboral. Los requisitos del estudiante están implícitos en las políticas establecidas por la Secretaría de Educación Pública y se evidencian a través de los planes y programas de estudio (ver requisito 8.2 de este Manual del SGEE); así mismo, con respecto a la satisfacción de otros beneficiarios, se determinan las partes interesadas internas y externas, las cuales se encuentran contempladas en el Estudio de Contexto Institucional.
- b) Determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios (ver Formato de análisis y evaluación de riesgos y oportunidades vigente, concentrado de seguimiento);
- c) Mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios. La determinación de la satisfacción del estudiante se establece en base a lo expresado en el requisito 9.1.2 de este Manual del SGEE y en el Estudio de Contexto Institucional.

### 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

Se entiende por Necesidades Especiales de Educación, aquellas características o condiciones de los estudiantes que requieren una atención especial por estar asociadas a / relacionadas con:

- a) Problemas socioemocionales;
- b) Una discapacidad (sensorial-auditiva y visual; física-motora; intelectual; trastornos generalizados del desarrollo -Asperger y Autismo-; y, Síndrome de Down);
- c) Trastornos del aprendizaje, dotación intelectual, trastornos del comportamiento;
- d) Trayectoria escolar (deserción, reprobación, ausentismo);
- e) Situaciones de riesgo social (embarazo, discriminación, violencia, acoso escolar, consumo de sustancias adictivas.).

En este contexto, el COBAEV implementa un procedimiento operativo denominado “Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación”, en donde se establecen los lineamientos y mecanismos para atender a los estudiantes con necesidades especiales de educación, a través de la orientación educativa y la acción tutorial, del Servicio de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 17 DE 47



La Dirección General:

- a) Se asegura que los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje y;
- b) Proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales, para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes. (Ver requisito 7.1 y 7.1.3 de este Manual del SGEE).

## 5.2 Política de Gestión de la Excelencia Educativa

### 5.2.1 Desarrollo de la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa.

La Dirección General del COBAEV se asegura que la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa (ver Política de la Gestión de la Excelencia Educativa):

- a) Es adecuada a la misión y visión de la Institución;
- b) Es apropiada para el propósito y el contexto de la organización;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la gestión de la excelencia educativa;
- d) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del servicio educativo
- e) Incluye el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa;
- f) Contempla los desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;
- g) Incluye el compromiso para satisfacer la responsabilidad social del COBAEV;
- h) Describe e incluye el compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- i) Considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

### 5.2.2 Comunicación de la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa.

La Política de la gestión de la excelencia educativa:

- a) Se mantiene como Información documentada del SGEE y está disponible impresa y en forma electrónica en el micro-sitio del SGEE, en la Página Web del COBAEV;
- b) Es comunicada y entendida dentro del Colegio; y es revisada anualmente (Ver requisito 9.3 de este Manual del SGEE);
- c) Está disponible para conocimiento de las partes interesadas, impresa y en forma electrónica en el micro-sitio del SGEE, en la Página Web del COBAEV.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 18 DE 47



### 5.3 Roles, autoridad y responsabilidades

La Dirección General del COBAEV asigna la autoridad y las responsabilidades de acuerdo al Manual de puestos y funciones (en procesos) para el caso de directivos y administrativos, y al Manual de perfiles profesionales para los docentes. Asimismo, las responsabilidades y autoridades están incluidas en la Información documentada del SGEE.

La Dirección General asigna las responsabilidades y autoridades para asegurar que:

- a) El SGEE es conforme con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018;
- b) Se asegura que la Política de Gestión de la Excelencia Educativa sea comprendida e implementada (Ver requisito 5.2 de este Manual del SGEE).
- c) Se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa;
- d) Se informa a la Dirección General y a los titulares de los centros de trabajo, sobre el desempeño del SGEE y sobre las oportunidades de mejora (ver requisito 10.3 de este Manual del SGEE), por medio de tarjetas, oficios, circulares, minutas o en reuniones y en la Revisión por la Dirección (ver cláusula 9.3.2 de este Manual del SGEE);
- e) Se promueve el enfoque al estudiante y otros beneficiarios (ver cláusula 5.1.2 de este Manual del SGEE), y la toma de conciencia de los requisitos de los estudiantes y del servicio educativo, en todos los niveles del Colegio, a través de los titulares de los centros de trabajo, los responsables de procesos y procedimientos y los enlaces por la excelencia educativa. Esta tarea se apoya con los medios de comunicación y difusión con los que cuenta el COBAEV;
- f) La integridad del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema;
- g) Se gestiona las comunicaciones de la organización (Ver requisito 7.4 de este Manual del SGEE);
- h) Los resultados del desempeño e interacción de los procesos son conformes con lo establecido previamente (ver Descripción y medición de los procesos y procedimiento operativo: Revisión por la Dirección del SGEE);
- i) Se controla la información documentada (Ver requisito 7.5 de este Manual del SGEE);
- j) Se gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales (Ver procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación);
- k) La Dirección General nombra un Representante de la Dirección otorgándole la autoridad y las responsabilidades establecidas en los incisos a, b, c, d, e y f, de esta cláusula 5.3.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 19 DE 47



## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz al planificar su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa contempla el contexto de la institución y las partes interesadas en el servicio educativo que ofrece el Colegio. Asimismo, considera los requisitos legales y reglamentarios aplicables para ofrecer educación de bachillerato integral, incluyente, pertinente, de excelencia, con equidad y calidad (ver requisitos 4.1, 4.2 y 5.1.2 de este Manual del SGEE).

El Colegio determina y planifica los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados, y contribuir a la mejora de su Sistema, y por ende, del servicio educativo.

**6.1.2** El COBAEV bajo un proceso de participación de los diferentes niveles institucionales (oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles) establece el seguimiento de control de riesgos y oportunidades en oficinas centrales a través del Comité de Control Interno (COCODI) y en planteles se detectan a través de las auditorías, en el estudio del Contexto y en el Plan de Mejora Continua partiendo de los procesos del SGEE. El seguimiento surge de una planeación de varias etapas: identificación, sistematización, selección y validación de riesgos y oportunidades, en donde se establecen las acciones a realizar, los niveles de responsabilidad y las fechas compromiso (ver Formato de análisis y evaluación de riesgos y oportunidades vigente, concentrado de seguimiento).

Los responsables asignados en el seguimiento, ejecutan las acciones establecidas y los enlaces por la excelencia educativa dan seguimiento a su cumplimiento. Este seguimiento es auditado por los auditores internos del SGEE.

La evaluación de la eficacia de las acciones se lleva a cabo posterior a la ejecución del Formato de análisis y evaluación de riesgos y oportunidades.

### 6.2 Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa y planificación para lograrlos

**6.2.1** La Dirección General del COBAEV asegura que los Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Institución, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio educativo.

Los Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa:

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 20 DE 47



- a) Son coherentes con la Política de la Gestión de la Excelencia Educativa(ver Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa);
- b) Son medibles y son objeto de seguimiento;
- c) Son pertinentes para la conformidad del servicio educativo y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;
- d) Están disponibles y se comunican en forma impresa y electrónica en el micro-sitio del SGEE, en la Página Web del COBAEV;
- e) Se revisan en la Revisión por la Dirección y cuando procede, se modifican o actualizan;
- f) Se mantiene y conserva información documentada (Ver procedimiento de control: Información documentada)

**6.2.2** El COBAEV establece en los Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa, las metas o criterios de desempeño que se pretenden lograr, la frecuencia de medición, los responsables de la medición y los responsables de los resultados (éstos realizan las acciones en caso de incumplimiento). Ver Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa, Descripción y medición de los procesos, y procedimientos operativos aplicables a los Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa.

### 6.3 Planificación de los cambios

La Dirección General del COBAEV garantiza la integridad del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa cuando determina la necesidad de cambios en el SGEE. Estos cambios se hacen de manera planificada cumpliendo con lo establecido en la cláusula 4.4 de este Manual del SGEE.

En los propósitos de los cambios se contempla lo establecido en la Norma ISO 21001:2018, la reglamentación aplicable a la Institución, la experiencia del SGEE, la mejora continua, así como, la disponibilidad de recursos y las consecuencias potenciales de los cambios. Los cambios son revisados, planificados y autorizados en la Revisión por la Dirección o en las reuniones extraordinarias del Comité por la Excelencia Educativa (Ver cláusula 9.3 de este Manual del SGEE).

## 7. APOYO

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

**7.1.1.1** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz determina los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos necesarios para su operación. Los recursos financieros provienen de los gobiernos federal y estatal y de las cuotas arancelarias por la prestación del

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 21 DE 47



servicio educativo (ver procedimientos operativos: Programación anual y Gestión de recursos financieros).

Por medio de dichos recursos, el COBAEV establece, implanta y mantiene el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y mejora continuamente de su eficacia; aumentando la satisfacción del estudiante mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Asimismo, promueve la participación y satisfacción del personal a través la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), la evaluación de los cursos de capacitación, las evaluaciones de la satisfacción del ambiente de trabajo, del desempeño del personal directivo y administrativo y del personal docente (Ver procedimientos de: Capacitación al personal docente, Capacitación al personal directivo y administrativo, Evaluación del ambiente de trabajo, Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo y Evaluación del desempeño del personal docente).

Como una oportunidad de mejora se diseña un mecanismo de información del Colegio que contribuya a socializar el conocimiento y las experiencias de la institución; disponible a todo el personal con investigaciones, evaluaciones cuantitativas y cualitativas, buenas prácticas o experiencias de éxito, actividades educativas. (Ver requisito 7.1.6 de este Manual del SGEE).

**7.1.1.2** El COBAEV determina y realiza el seguimiento de los recursos que proporciona:

- a) El COBAEV (Ver requisito 7.1.1.1 de este Manual del SGEE);
- b) Los proveedores externos (Ver procedimiento operativo: Compras).

El Colegio considera las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se asegura que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad, de acuerdo al contexto de cada plantel, se disponen espacios inclusivos, una infraestructura adecuada que responda a la diversidad y garantice la seguridad de los estudiantes (Ver procedimientos operativos: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación, Gestión de la construcción de infraestructura física en planteles, Mantenimiento a la infraestructura física, Mantenimiento básico, Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica y Soporte técnico.).

## 7.1.2 Personas

La Dirección General del COBAEV determina en base a la normatividad interna la autoridad y responsabilidades de las personas de los diferentes niveles institucionales para la operación y control eficiente de los procesos del SGEE y la mejora de su eficacia (ver cláusula 5.3 de este Manual del SGEE, y Descripción y medición de los procesos).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 22 DE 47



El COBAEV cuenta con una estructura operativa exclusiva para la implementación, seguimiento, control y evaluación del SGEE: Comité por la Excelencia Educativa (Alta dirección), Representante de la Dirección y su equipo de apoyo, auditores internos y enlaces por la excelencia educativa (en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales).

El COBAEV determina el Manual de puestos y funciones para el caso de directivos y administrativos, este documento se encuentra en proceso de elaboración y el Manual de perfiles profesionales para los docentes. Así mismo, se cuenta con el Manual de Organización General y Específicos del COBAEV.

Mantiene y conserva información documentada sobre el proceso de contratación. (Ver Procedimiento de control: Información Documentada)

### 7.1.3 Infraestructura

7.1.3.1 El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. La infraestructura incluye:

- a) Edificios de oficinas centrales, planteles y espacios asociados;
- b) Los planteles cuentan con aulas de enseñanza, biblioteca, centro de cómputo, áreas para realizar deportes, espacios recreativos y cafetería;
- c) Equipo para los procesos (hardware, software y equipo para laboratorios y talleres);
- d) Servicios de apoyo (Internet, teléfono, fax, y vehículos de transporte).

Ver procedimientos operativos: Gestión de la construcción de infraestructura física en planteles, Mantenimiento a la infraestructura física, Mantenimiento básico, Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica y Soporte técnico).

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz determina y gestiona el ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Los factores físicos y ambientales se gestionan a través de los procedimientos operativos: Mantenimiento a la infraestructura física, Mantenimiento básico y Limpieza de instalaciones e infraestructura. Los aspectos de seguridad e higiene y de protección civil, se desarrollan de acuerdo a la normativa aplicable y vigente.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 23 DE 47



La equidad de género se aborda desde la perspectiva de la igualdad de acceso a oportunidades de las mujeres, así como del respeto a los Derechos Humanos y la dignidad que mujeres y hombres merecen. Estos aspectos se gestionan de acuerdo a la normatividad aplicable y vigente.

Uno de los Objetivos de la gestión de la excelencia educativa tiene que ver con la satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo. Para la evaluación del objetivo se cuenta con el procedimiento operativo: Evaluación del ambiente de trabajo.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El COBAEV determina las estrategias de evaluación del servicio educativo que proporcionen evidencia de su conformidad con los requisitos previamente establecidos. Se lleva a cabo la evaluación, considerando lo establecido en el Reglamento escolar vigente y en el procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.

Por otra parte, el COBAEV realiza lo siguiente:

- a) Supervisiones académicas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento operativo: Supervisiones académicas;
- b) Evaluación del desempeño docente de acuerdo al procedimiento operativo: Evaluación del desempeño del personal docente;
- c) Medición de los resultados de los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo, conforme a la Descripción y medición de los procesos y al procedimiento operativo: Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos.

La trazabilidad de las mediciones y evaluaciones se refleja en el Historial académico del estudiante, con base al Reglamento escolar vigente y en el procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. El control de la trazabilidad se establece en el procedimiento operativo: Registro y verificación de calificaciones.

El Colegio confirma la capacidad de sus programas informáticos en las actividades de evaluación y registro del historial académico del estudiante, a través del Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA) (ver procedimiento operativo: Registro y verificación de calificaciones).

El COBAEV conserva registros del control de los instrumentos de seguimiento y medición, y de la evaluación y verificación de los mismos (ver procedimiento de control: Información documentada).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 24 DE 47



### 7.1.6 Conocimientos de la organización

En el COBAEV se establecen mecanismos de formación y retroalimentación de conocimientos y experiencias de la prestación del servicio educativo y del SGEE, como las academias estatales y locales de profesores, los consejos técnicos escolares, las asociaciones de padres de familia, el Consejo Consultivo de Directores, el Comité por la Excelencia Educativa, en reuniones de directivos y enlaces por la excelencia educativa, así como, cursos y talleres de actualización dirigidos al personal directivo, administrativo y docente.

Los tipos de conocimientos y experiencias dependen de los objetivos y temas previstos, pueden ser académicos, de gestión directiva, de gestión de la excelencia educativa o de las acciones de mejora implementadas.

Cuando existen cambios en los lineamientos educativos por parte de la Secretaría de Educación Pública o de la Secretaría de Educación de Veracruz, el Colegio promueve la participación y actualización de los directivos y docentes, utilizando los mecanismos internos de comunicación institucional o vía internet.

Igualmente, se realizan diagnósticos que permiten sistematizar los conocimientos sobre la institución (ver procedimientos operativos: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo).

Como una oportunidad de mejora se diseña un mecanismo de información del Colegio que contribuya a socializar el conocimiento y las experiencias de la institución; disponible a todo el personal con investigaciones, evaluaciones cuantitativas y cualitativas, buenas prácticas o experiencias de éxito, actividades educativas.

Adicionalmente, se implementan acciones de capacitación y actualización del personal docente, directivo y administrativo (ver procedimientos operativos: capacitación al personal docente y capacitación al personal directivo y administrativo).

#### 7.1.6.2 Recursos de aprendizaje.

El COBAEV se asegura que los recursos de aprendizaje, se proporcionen según corresponda y estén disponibles donde y cuando sea necesario (Ver procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje).

Los recursos de aprendizaje:

- a) Reflejan las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores. (Ver requisito 8 de este Manual del SGEE).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 25 DE 47



- b) Se revisan a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados. (Ver requisito 8 de este Manual del SGEE y procedimiento de control: Información Documentada)
- c) Ser catalogados y referenciados. (Ver requisito 8 de este Manual del SGEE).

## 7.2 Competencia

### 7.2.1 El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal a través del Manual de perfiles profesionales para los docentes, y del Manual de puestos y funciones para directivos y administrativos (se encuentra en proceso de modificación);
- b) El personal que labora en el COBAEV realizando trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos del servicio educativo, es competente para realizar su función; ya que posee educación, formación, actualización, habilidades y experiencia apropiadas;
- c) Evalúa el desempeño del personal para retroalimentar las necesidades de capacitación y actualización (ver los procedimientos operativos: Evaluación del desempeño del personal docente y Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo);
- d) Cuando sea aplicable, gestiona la formación y actualización del personal para lograr las competencias requeridas; la capacitación se controla de acuerdo a lo descrito en los procedimientos operativos: Capacitación al personal docente y Capacitación al personal directivo y administrativo;
- e) Apoya el desarrollo profesional mediante la operación de un programa de becas para titulación, diplomados, especialidades y la obtención de grados de educación superior;
- f) Conserva información documentada sobre la evidencia de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal. En el Departamento de Recursos Humanos se encuentra el Expediente personal de cada trabajador (documentos personales y currículum con documentación soporte) y en cada centro de trabajo, el Expediente de actualización del personal (Ver procedimiento de control: Información documentada).

### 7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

El COBAEV integra un procedimiento operativo denominado "Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación", en donde se establecen los lineamientos y mecanismos para atender a los estudiantes con necesidades especiales de educación, a través de la orientación educativa y la acción tutorial, del Servicio de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES) (Ver procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 26 DE 47



### 7.3 Toma de conciencia

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se asegura que el personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye a la aplicación de la Política de la gestión de la excelencia educativa, al logro de los Objetivos de la gestión de la excelencia educativa y a la eficacia y mejora del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, sensibilizándolo por medio de la comunicación continua de manera ascendente y descendente, dando a conocer su filosofía y propósitos institucionales a través de las reuniones del Consejo Consultivo de Directores, las reuniones de planeación en oficinas centrales y planteles, los cursos de formación, las academias de profesores, los medios impresos y electrónicos, y los enlaces por la excelencia educativa.

### 7.4 Comunicación

#### 7.4.1 La Dirección General del COBAEV:

- a) Determina la comunicación institucional a través de la elaboración de lineamientos que regulen la comunicación interna y externa, los tipos y medios de comunicación, los responsables, el control de la información impresa y electrónica, y la evaluación de la eficacia de la comunicación (los lineamientos de Comunicación y atención a usuarios se encuentran en proceso de elaboración);
- b) Establece los canales de comunicación apropiados dentro de la Institución, conforme al Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (ver Descripción y medición de los procesos). Además, realiza reuniones colegiadas para comunicar conforme a lo establecido en el Decreto de Creación del COBAEV, convoca a reuniones del Consejo Consultivo de Directores y analiza y plantea mejoras del servicio educativo;
- c) Comunica oficialmente los requisitos del servicio educativo y las actividades del Colegio a través su página Web. En esta página se encuentra el micro-sitio del SGEE donde se consulta la Información documentada del mismo. Los centros de trabajo tienen asignado un correo oficial por el cual se transmiten las instrucciones y la información que es necesaria y pertinente;
- d) Cuenta con los procedimientos operativos: Envío y recepción de documentación y paquetes, y Control y seguimiento de la información pública;
- e) Como una oportunidad de mejora se diseña un mecanismo de información que pueda ser consultado por todo el personal y contribuya a mejorar la comunicación en los diferentes niveles institucionales del Colegio (ver lineamientos de Comunicación y atención a usuarios).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 27 DE 47



## 7.4.2 Propósitos de la comunicación

La comunicación interna y externa, tiene el propósito de:

- a) Contemplar la opinión o consentimiento de las partes interesadas (Ver Estudio de Contexto Institucional del COBAEV);
- b) Trasmite a las partes de interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión y Política de la gestión de la excelencia (Ver Estudio de Contexto Institucional del COBAEV);
- c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas (Ver Estudio de Contexto Institucional del COBAEV).

## 7.4.3 Acuerdos de comunicación

**7.4.3.1** El COBAEV determina e implementa acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:

- a) La Política de la Gestión de la Excelencia Educativa y plan estratégico de la organización (Ver Política de la Gestión de la Excelencia Educativa, procedimiento operativo: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo y Programa Institucional de Desarrollo vigente).
- b) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros (Ver requisito 8.1 Realización del Servicio Educativo).
- c) Los datos de desempeño de los estudiantes, incluidos en los resultados de evaluación formativa y sumativa (Ver procedimiento operativo: Registro y Verificación de Calificaciones).
- d) La retroalimentación de los resultados de la Satisfacción del Estudiante y las partes interesadas (Ver procedimiento operativo: Evaluación y seguimiento a la Satisfacción del Estudiante y Estudio de Contexto Institucional).

### 7.4.3.2 El COBAEV:

- a) Realiza el seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación:
- b) Analizar y mejorar el plan de comunicación en función de los resultados de supervisión (Ver requisito 9.3 Revisión por la Dirección de este Manual del SGEE).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 28 DE 47



## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

La Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa incluye:

- a) La requerida por la norma ISO 21001:2018: Manual del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, Alcance del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, Principios del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa Política de la Gestión de la Excelencia Educativa, Objetivos de la Gestión de la Excelencia Educativa, Mapa de procesos, Descripción y medición de los procesos y procedimientos de control: Información documentada, Servicio no conforme, Auditoría interna y Acción correctiva;
- b) Los documentos necesarios para que el COBAEV se asegure de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (Procedimientos operativos, otros).

### 7.5.2 Creación y actualización

Los lineamientos para la creación y actualización de la Información documentada del SGEE, se establecen en el procedimiento de control: Información documentada. Con esto el COBAEV se asegura de lo siguiente:

- a) Identificación y descripción (Título, versión, fecha de aprobación, responsables, tipo de documento; original, copia controlada, obsoleto);
- b) El tipo de formato: documento impreso o electrónico);
- c) Solicitud, revisión, autorización y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

La información requerida por el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y por la Norma ISO:21001:2018, se controla a través del procedimiento de control: Información documentada. En este documento se establecen los lineamientos para la solicitud, revisión, autorización y aprobación (ya sea de nueva creación o actualizaciones), así como, su emisión, distribución, control y conservación.

Los controles para su integralidad y uso adecuado, así como, el control de la información documentada de origen externo que es necesaria para el SGEE, también se establecen en el procedimiento mencionado.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 29 DE 47



La información documentada está disponible para consulta en forma física (a través de copias controladas) y en forma digital, en el micro-sitio del SGEE de la página Web del COBAEV.

## 8. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

### 8.1 Planificación de la realización del servicio educativo

8.1.1 El COBAEV planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio educativo. La planificación es coherente con los procesos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (ver Mapa de procesos y Descripción y medición de los procesos) y se define de la siguiente forma:

- Planeación institucional (procedimientos operativos: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo, Programación anual, Elaboración de la propuesta institucional de ampliación y de la cobertura educativa, Planeación académica (procedimientos operativos: Difusión del servicio educativo y Admisión de estudiantes).
- Planeación didáctica (procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje).

Durante la planificación de la realización del servicio educativo, el COBAEV determina:

- a) Los Objetivos de la gestión de la excelencia educativa (ver Objetivos de la gestión de la excelencia educativa) y los requisitos relacionados con el servicio educativo (ver cláusulas 5.1.2 y 8.2.1, de este Manual del SGEE); y
- b) Los procesos académicos relacionados con la prestación del servicio educativo: Difusión del servicio y Selección de estudiantes, Inscripción de estudiantes, Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje y Registro y verificación (ver Mapa de procesos y Descripción y medición de los procesos).

La información documentada necesaria para proporcionar el servicio educativo, ver procedimientos operativos:

- Difusión del servicio educativo;
- Admisión de estudiantes;
- Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso. y reinscripción de estudiantes.;
- Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje;
- Registro y verificación de calificaciones;
- Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo;
- Supervisiones académicas; y
- Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 30 DE 47



Se cuenta con otros documentos internos como el Reglamento escolar, así como documentos externos relacionados con la normativa aplicable: Mapa Curricular del Bachillerato General y programas de estudio.

**8.1.2** Los recursos necesarios para la prestación del servicio se gestionan de acuerdo a lo establecido en la cláusula 7.1 de este Manual del SGEE.

- a) Las actividades necesarias para implementar, inspeccionar, verificar y mejorar, la prestación del servicio educativo se encuentran reglamentadas en la Información documentada siguiente:

PROCESO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Difusión del servicio y selección de estudiantes	Difusión del servicio educativo
	Admisión de estudiantes.
Inscripción de estudiantes	Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso. y reinscripción de estudiantes.
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.
	Supervisiones académicas
	Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos.
	Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación
Registro y certificación	Registro y verificación de calificaciones.
	Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo.
Infraestructura	Gestión de la construcción de infraestructura física en planteles; Mantenimiento a la infraestructura física; Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica; Soporte técnico; Mantenimiento básico; Limpieza de instalaciones e infraestructura.
Gestión de la mejora continua	Evaluación y seguimiento a la satisfacción del estudiante
	Revisión por la Dirección del SGEE.
	Procedimientos de control: Acción correctiva; Servicio no conforme; Auditoría interna.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 31 DE 47



Además, ver requisitos 5.1.2 y 8.2.1, de este Manual del SGEE.

- a) La información documentada que evidencia la planeación y control de la prestación del servicio educativo se gestiona a partir del procedimiento de control: Información documentada y en lo establecido en el requisito 7.5 de este Manual del SGEE.

### 8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

El COBAEV establece un procedimiento operativo denominado “Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación”, en donde se establecen los lineamientos y mecanismos para atender a los estudiantes con necesidades especiales de educación, a través de la orientación educativa y la acción tutorial, del Servicio de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES). (Ver procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación).

## 8.2 Requisitos relacionados con el servicio educativo

### 8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz:

- a) Los requisitos no establecidos por el estudiante pero necesarios para el servicio educativo se determinan en los Planes de estudio, Mapa curricular, Programas de estudio, Reglamento escolar y programas institucionales de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica (ver cláusula 5.1.2 de este Manual del SGEE);
- b) Los requisitos también se identifican en el Reglamento escolar, en la Convocatoria de ingreso y en lo relacionado con la conclusión de estudios del estudiante (ver procedimiento operativo: Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo),
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio educativo se definen en los Acuerdos Secretariales de la Secretaría de Educación Pública, el Reglamento escolar, el procedimiento operativo: Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo y otros aplicables incluidos en las referencias normativas de este Manual del SGEE (ver procedimiento operativo: Compilación y actualización de la normatividad);
- d) Cualquier otro requisito adicional que se considere necesario.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 32 DE 47



### 8.2.2 Comunicación de los requisitos relacionados con el servicio educativo

El COBAEV determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes y partes interesadas:

- a) Los requisitos y la información sobre el servicio educativo (ver requisito 8.1 de este Manual del SGEE), se dan a conocer a través del Reglamento escolar, las convocatorias oficiales como la Convocatoria de ingreso al Colegio, el Calendario escolar, trípticos de difusión, spots en la radio, revistas del Colegio y la Página Web del COBAEV;
- b) Las consultas y atención de solicitudes, incluyendo las modificaciones del servicio educativo, se informan a través de los directivos de plantel, docentes, asesores de grupo y encargados de orden;
- c) La retroalimentación del estudiante a través de la Encuesta de satisfacción del estudiante (ver requisito 9.1.2 de este Manual del SGEE); el seguimiento de egresados (ver procedimiento operativo: Seguimiento a estudiantes próximas a egresar), los consejos técnicos escolares; las asociaciones de padres de familia, la Página Web del Colegio y el correo electrónico. En el diálogo directo durante los concursos y las visitas de las autoridades académicas y directivas a los planteles.
- d) Conserva información documentada de los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido (Ver procedimiento operativo: Información Documentada);
- e) En caso de No Conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGEE, se realizan acciones para solventar la problemática (Ver procedimiento de Acción Correctiva y Servicio No Conforme)
- f) Cualquier otro requisito adicional que se considere necesario.

### 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

Cuando se cambian los requisitos del servicio educativo, el COBAEV se asegura de que la documentación pertinente se modifique y de que el personal, estudiantado y partes interesadas conozcan las modificaciones, a través de las academias de profesores, de los consejos técnicos escolares, del Consejo Consultivo de Directores, reuniones de trabajo, oficios, circulares, cursos, Página Web del Colegio (ver cláusulas 7.4 y 8.2.2 de este Manual del SGEE).

### 8.3 Diseño y desarrollo

Excluido, ya que Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz no diseña el Plan y los programas de estudio, éstos provienen de la Secretaría de Educación Pública.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 33 DE 47



## 8.4 Control de los procedimientos, productos y servicios suministrados externamente

**8.4.1** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, a través de la legislación y normatividad de adquisiciones vigente se asegura de que los bienes y servicios adquiridos cumplen con la reglamentación establecida y con los lineamientos y especificaciones determinados por el propio COBAEV.

El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores y a los bienes y servicios, están en función del impacto del producto o servicio adquirido en la realización del servicio educativo que brinda el COBAEV (ver procedimientos operativos: Compras)

**8.4.2** Los criterios para la selección y evaluación a proveedores se describen en el procedimiento operativo: Evaluación de proveedores. Se mantienen evidencias de los resultados de las evaluaciones a los proveedores, así como de las acciones que se derivan de las mismas.

De acuerdo a lo especificado en el procedimiento operativo: Compras, las compras se reciben en el almacén general y, en algunos casos, directamente en el centro de trabajo, como en planteles. El responsable de almacén realiza la verificación de las entradas para asegurarse de que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados (ver procedimiento operativo: Administración de almacén).

**8.4.3** El COBAEV se asegura de que se establece apropiadamente la información para las compras y de que éstas se realizan considerando el cumplimiento de la normatividad vigente, así mismo define a los responsables para la realización de las compras y para la relación con los proveedores (Ver procedimientos operativos: Compras y Evaluación de proveedores).

Se informa a los proveedores externos de los procedimientos para las compras, cuando éstas son por Licitación o por compra directa, de acuerdo a la legislación aplicable y a lo establecido en los procedimientos operativos: Compras y Evaluación de proveedores.

## 8.5 Prestación del servicio educativo

### 8.5.1 Control de la prestación del servicio educativo.

El COBAEV planifica y lleva a cabo la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas que incluyen:

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 34 DE 47



CONDICIONES A CONTROLAR	DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y SELECCIÓN DE ESTUDIANTES	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	REGISTRO Y CERTIFICACIÓN
a).- Información del servicio educativo	Convocatoria de Ingreso	Reglamento escolar	Mapa curricular, Programas de estudio, Acuerdos de las academias estatales y locales, Planeación didáctica, Dosificación de contenidos y Evaluación del aprendizaje; Dosificación programática.	Reglamento escolar
b).- Instrucciones de trabajo	Procedimientos: Difusión del servicio educativo y Admisión de estudiantes.  Descripción y medición de los procesos.	Procedimientos: Inscripción y reinscripción de estudiantes de nuevo ingreso	Procedimiento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.  Descripción y medición de los procesos.	Procedimientos: Registro y verificación de calificaciones, Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo.  Descripción y medición de los procesos.
c).- Uso de recursos y materiales apropiados	N/A	N/A	Acuerdos de las academias estatales y locales virtuales, Planeación didáctica, Dosificación de contenidos y Evaluación del aprendizaje; Dosificación programática.	N/A

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 35 DE 47



CONDICIONES A CONTROLAR	DIFUSIÓN EN PLANTELES Y SELECCIÓN DE ESTUDIANTES	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	REGISTRO Y CERTIFICACIÓN
d).- Instrumentos de seguimiento y medición	Descripción y medición de los procesos	Descripción y medición de los procesos	Procedimientos: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, Supervisiones académicas y Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos.  Descripción y medición de los procesos.	Procedimientos: Registro y verificación de calificaciones, y Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo.  Descripción y medición de los procesos.
e).- Seguimiento y medición	Descripción y medición de los procesos.	Descripción y medición de los procesos.	Procedimientos: Supervisiones académicas y Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos.  Descripción y medición de los procesos.	Procedimientos: Registro y verificación de calificaciones, y Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo.  Descripción y medición de los procesos.
f).- Liberación y entrega	N/A	N/A	N/A	Procedimientos: Registro y verificación de calificaciones, y Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo. Descripción y medición de los procesos.

El COBAEV se asegura de designar al personal competente para la prestación del servicio educativo, y evitar los errores humanos en la medida de lo posible (ver procedimientos operativos: Capacitación al personal docente y Capacitación al personal directivo y administrativo). Se asegura de evaluar el desempeño del personal, a través de los procedimientos operativos: Evaluación del desempeño del personal docente y Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 36 DE 47



El COBAEV asegura el uso de infraestructura y el entorno adecuados para la prestación del servicio educativo (Ver Descripción y medición de los procesos, en los procesos: Infraestructura y Desarrollo humano).

### 8.5.1.2 Admisión de estudiantes

El COBAEV se asegura de proporcionar a los estudiantes antes de su admisión, la información adecuada con respecto a los requisitos de la organización, requisitos profesionales y las condiciones de admisión, a través del Reglamento escolar, las convocatorias oficiales como la Convocatoria de ingreso al Colegio, el Calendario escolar, trípticos de difusión, spots en la radio, revistas del Colegio y la Página Web del COBAEV (Ver requisito 8.2.2 de este Manual del SGEE, procedimiento operativo: Difusión del servicio educativo y procedimiento operativo: Admisión de estudiantes).

Conserva información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.(Ver procedimiento de control: Información documentada)

### 8.1.5.3 Provisión de productos y servicios educativos

El COBAEV establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo de aprendizaje. El proceso académico: Impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje y el procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, tiene como objetivo: impartir los programas de estudio con base a la planeación de actividades académicas y una metodología bajo el enfoque educativo vigente, que permite evaluar el aprendizaje de los estudiantes conforme a los lineamientos emitidos por la Dirección Académica, el Mapa Curricular, el reglamento y el calendario escolar vigente. (Ver Mapa de procesos, Descripción y medición de los procesos y Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio).

### 8.1.5.4 Evaluación sumativa.

El COBAEV asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.

El COBAEV garantiza la trazabilidad de las calificaciones, a través los lineamientos y mecanismos para el registro y validación de calificaciones parciales en el Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA), con el objeto de garantizar la confiabilidad y certeza de la información obtenida. (Ver procedimiento operativo: Registro y verificación de calificaciones).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 37 DE 47



Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas y se encuentra a disposición de los estudiantes y padres de familia (Ver procedimiento de control: Información documentada).

#### 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

El COBAEV se asegura de que, después de las evaluaciones sumativas:

- a) Se les informa a los estudiantes los resultados de la actividad de evaluación y la calificación (Procedimiento operativo Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje);
- b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación (Ver procedimiento operativo Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje);
- c) Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación (Ver procedimiento operativo Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje);
- d) Se mantiene información documentada de la evidencia de los resultados de la evaluación que se emite al estudiante (Instrumentos de Evaluación del Aprendizaje, Examen del Tercer Parcial);
- e) Se conserva información documentada de los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final (Instrumentos de Evaluación del Aprendizaje, Examen del Tercer Parcial);
- f) La información documentada se conserva de acuerdo a los criterios de conservación específicos (Ver procedimiento de control: Información documentada);
- g) El periodo de conservación de dicha información documentada está a disposición de los estudiantes y padres de familia.

#### 8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

El COBAEV establece un procedimiento operativo denominado "Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación", en donde se establecen los lineamientos y mecanismos para atender a los estudiantes con necesidades especiales de educación, a través de la orientación educativa y la acción tutorial, del Servicio de Desarrollo Integral del Estudiante (DIES). (Ver procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 38 DE 47



### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

El COBAEV identifica el status del estudiante desde su ingreso hasta su egreso, por medio de los siguientes registros:

- a) La Matrícula es el número de identificación y control de los estudiantes, éste será el mismo mientras el estudiante permanezca en el Colegio o se mantenga en condiciones de baja temporal.
- b) El expediente personal del estudiante con documentos personales y otros que avalan sus estudios antes y durante su estancia en el Colegio.
- c) El Historial académico del estudiante.

(Ver Reglamento escolar).

### 8.5.3 Propiedad de las partes interesadas

Cualquier documento, dato o bien, que sea propiedad del estudiante (ver Reglamento escolar) deberá registrarse. Si la propiedad del estudiante se pierde, deteriora o se hace un uso inadecuado de la misma, será registrado el hecho y comunicado al estudiante, así como la solución que el COBAEV ofrezca.

La propiedad del estudiante puede incluir bienes producidos durante el aprendizaje, documentos y datos personales. En la propiedad intelectual serán consideradas las obras de arte, los productos de talleres, diagnósticos e investigaciones realizadas, programas de software, libros, inventos, etc.

Con respecto, a las demás partes interesadas cuida la propiedad perteneciente a la parte interesada mientras esté bajo el control o esté siendo utilizada por el COBAEV. Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, informa esto a la parte interesada pertinente, toma las acciones correctivas apropiadas (Ver requisito 8.5.5 y 10.2 y conserva la información documentada de acuerdo procedimiento de control: Información Documentada).

### 8.5.4 Preservación del producto/servicio educativo

En el COBAEV se preservan algunos materiales y equipos, para mantener la conformidad con los requisitos; esto se realiza de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento operativo: Administración de almacén.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 39 DE 47



Por otra parte, el COBAEV preserva el servicio educativo en el sentido de retener y no perder estudiantes por abandono escolar, con la realización de actividades acordes a las necesidades del estudiante, a través del Servicio “Desarrollo Integral del Estudiante (DIES)”, las actividades paraescolares, las becas para estudiantes, y su vinculación con el sector productivo en la formación para el trabajo.

### 8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

El COBAEV establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de estudiantes y lo mantiene como información documentada. (Ver procedimiento operativo: Control y seguimiento de la información pública).

El método estable:

- a) Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;
- b) Quién tiene acceso a los datos;
- c) Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;
- d) Cuánto tiempo se almacenan los datos.

El COBAEV recopila y comparte los datos de los estudiantes con su conocimiento explícito.

El COBAEV da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

El COBAEV considera las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección de tecnológica son validadas.

El COBAEV proporciona a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.

### 8.5.6 Control de los cambios

El COBAEV establece mecanismos para revisar, analizar, controlar y comunicar los cambios en el servicio educativo y en su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (ver cláusulas: 4.4.1, 5.3, 6.3, 7.4, 7.5.3, 8.2.2 y 9.3, de este Manual del SGEE).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 40 DE 47



## 8.6 Liberación del servicio educativo

El COBAEV mide y da seguimiento a las características del servicio educativo para verificar que se satisfacen los requisitos del mismo, lo que culmina en la expedición del certificado de terminación de estudios. Esto se realiza considerando las disposiciones planificadas (ver cláusulas 8.1, 8.2 y 8.5, de este Manual del SGEE).

La liberación del servicio educativo no se lleva a cabo hasta que se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas de acuerdo a lo descrito en el Reglamento escolar y en los procedimientos operativos: Registro y verificación de calificaciones y Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el Trabajo.

El COBAEV conserva información documentada de las evidencias de la conformidad con los requisitos previamente establecidos para la liberación del servicio educativo que culmina con el certificado de estudios que se entrega a los estudiantes que terminan sus estudios de bachillerato y egresan del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (ver procedimiento de control: Información documentada).

## 8.7 Control del servicio no conforme

La no conformidad del servicio educativo podría presentarse cuando exista el incumplimiento de los puntos referidos en los requisitos 8.1 y 8.2, de este Manual del SGEE.

El COBAEV ha determinado previamente los servicios no conformes que es necesario controlar, así como los responsables de la detección, el seguimiento y de su atención (ver procedimiento de control: Servicio no conforme y Descripción y medición de los procesos, en los procesos académicos: Difusión del servicio y selección de estudiantes; Inscripción de estudiantes; Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje; y Registro y certificación).

Cuando los servicios no conformes son recurrentes se atienden con una corrección y una acción correctiva (Ver procedimientos de control: Servicio no conforme y Acción correctiva).

Se conserva la información documentada correspondiente al incumplimiento donde se describe la no conformidad y los responsables de su atención, así como las evidencias de las acciones tomadas.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 41 DE 47



## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para: a) Demostrar la conformidad del servicio educativo; b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa; y mejorar continuamente la eficacia del mismo y por ende, del servicio educativo. Esto comprende la determinación de los aspectos a medir y evaluar, las frecuencias de medición, los métodos aplicables y el alcance de su utilización (Ver Descripción y medición de los procesos y requisito 9.1.3 de este Manual del SGEE).

El COBAEV conserva información documentada como evidencia de la medición y evaluación de los resultados del desempeño y eficacia del SGEE (ver procedimiento operativo: Revisión por la Dirección del SGEE, y procedimiento de control: Información documentada).

#### 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

Una de las mediciones más importantes para evaluar el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, el COBAEV, es la satisfacción del estudiante, cuya medición se realiza anualmente, a través de una Encuesta de Satisfacción del Estudiante que se aplica vía internet, en todos los planteles del Colegio. En el sistema en línea se procesan los resultados de acuerdo a criterios previamente establecidos, que determinan el grado de satisfacción mínimo requerido (Ver objetivo de la gestión de la excelencia educativa) relacionado con la satisfacción del estudiante). Cuando no se cumple el objetivo: "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles", en el sistema en línea, se registran las acciones correspondientes, con sus fechas compromiso y responsables de su ejecución (ver procedimiento operativo: Evaluación y seguimiento a la Satisfacción del Estudiante).

Así mismo, para la atención de quejas del estudiante, se encuentra en proyecto piloto el "Buzón de quejas y sugerencias del estudiante", con el propósito de registrar la atención de las quejas emitidas por los estudiantes, dar seguimiento, investigar y retroalimentar el proceso para evaluar la satisfacción del estudiante. Sin embargo, existe la contraloría ciudadana para atender las quejas del estudiante.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 42 DE 47



Con respecto, a la satisfacción del personal, se realiza el seguimiento a través de una evaluación de percepción sobre el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del personal, la cual se realiza bianual a todo el personal del COBAEV, se aplica en el Sistema (SIGAA). En el SIGAA se procesan los resultados de acuerdo a criterios previamente establecidos, que determinan el grado de satisfacción del ambiente de trabajo que determinan el grado de satisfacción mínimo requerido (Ver objetivo de la gestión de la excelencia educativo). Cuando no se cumple con el criterio de desempeño del objetivo: "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo", en el SIGAA, se registran las acciones correspondientes, con sus fechas compromiso y responsables de su ejecución (ver procedimiento operativo: Evaluación del ambiente de trabajo).

### 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.

El COBAEV se asegura de establecer los mecanismos de seguimiento y medición (Ver requisitos 7.1.5 y 8.1 de este Manual del SGEE):

- a) Retroalimentar sobre los productos y servicios educativos. (Ver procedimientos operativos: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje y Supervisiones Académicas);
- b) Retroalimentar sobre la eficacia para lograr los resultados de aprendizaje esperados. (Ver procedimientos operativos: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, Supervisiones Académicas y Registro y verificación de calificaciones);
- c) Retroalimentar sobre la influencia del COBAEV en la comunidad. (Implementación de Proyectos sustentables en planteles).

### 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

El COBAEV integra el documento: "Descripción y medición del desempeño de los procesos", con el propósito de establecer métodos, dar seguimiento y revisar el desempeño de los procesos del SGEE. En este documento se integran los procesos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, los respectivos subprocesos y procedimientos de cada proceso; las entradas, salidas y productos de cada proceso; la medición y seguimiento a través de indicadores y los criterios de desempeño de cada uno; y los responsables correspondientes del seguimiento de los indicadores de procesos, incluyendo los responsables de los resultados.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 43 DE 47



Así mismo, como parte del seguimiento y medición de los procesos, se realizan las siguientes evaluaciones: del desempeño del personal docente, de satisfacción con respecto al ambiente de trabajo, de evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo y de satisfacción del estudiante. El COBAEV, cuenta con personal competente para realizar su función; ya que posee educación, formación, actualización, habilidades y experiencia apropiadas para la elaboración de los instrumentos de evaluación y estos son aprobados por el Comité por la Excelencia Educativa.

El COBAEV, realiza auditorías internas, para medir y evaluar la eficacia de los procesos del SGEE, a través de un equipo de auditores internos, los cuales cuentan con la certificación de auditor en la Norma ISO 19011:2018 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión" y capacitación en la Norma ISO 21001:2018.(Ver procedimiento de control: Auditoría Interna).

Los Informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos (Ver Informes general de auditoría interna).

La finalidad de las auditorías de excelencia educativa, es verificar sistémica e independientemente los procesos del SGEE, para determinar si las acciones que tienen que ver con la excelencia educativa y sus resultados, cumplen con las disposiciones preestablecidas en la prestación del servicio educativo, si se implementan eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos del SGEE.

### 9.1.5 Análisis y evaluación

El COBAEV analiza los resultados obtenidos del seguimiento y mediciones (ver requisitos 9.1.1 y 9.1.2, 9.1.3 y 9.1.4), de este Manual del SGEE) con el objeto de evaluar el desempeño de los procesos del SGEE, el grado de satisfacción del estudiante, el grado de satisfacción del personal, el desempeño de los proveedores, la eficacia de las acciones tomadas, la conformidad del servicio educativo y las necesidades de mejora del SGEE.

La información recabada para el análisis y evaluación proviene de la aplicación de los procedimientos operativos: Supervisiones académicas, Medición, difusión y seguimiento de indicadores educativos, Evaluación de proveedores, Evaluación del ambiente de trabajo, Evaluación del desempeño del personal docente, Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo, Evaluación del Programa Institucional de Desarrollo y Evaluación del desempeño institucional, así como de la Descripción y medición de los procesos, y de cualquier otra fuente de información que el COBAEV considere pertinente.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 44 DE 47



Para el análisis y evaluación se utilizan técnicas estadísticas y metodologías de evaluación aplicables, y cuando es posible, la información se procesa en sistemas de información creados por el Departamento de Tecnologías de la Información del COBAEV.

## 9.2 Auditoría interna

**9.2.1** El COBAEV lleva a cabo auditorías internas para determinar que el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas y con los requerimientos del servicio educativo (ver cláusulas 8.1 y 8.2, de este Manual del SGEE), y con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018;
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

**9.2.2** El COBAEV planifica un programa de auditorías tomando en consideración la importancia de los procesos y los centros de trabajo a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, y se seleccionan los auditores. Las auditorías se realizan con objetividad e imparcialidad; los auditores no auditan su propio centro de trabajo.

En el procedimiento de control: Auditoría interna, se definen las responsabilidades y los requisitos para la planificación, la realización, la información de resultados y el mantenimiento de las evidencias que den constancia del desarrollo de la auditoría correspondiente.

Se asegura que el titular del centro de trabajo auditado realice las correcciones apropiadas y tome las acciones sin demora injustificada para eliminar las No conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (Ver procedimiento de control: Acción correctiva).

Se mantiene y conserva información documentada de las auditorías y de sus resultados (ver procedimientos de control: Auditoría Interna e Información documentada).

## 9.3 Revisión por la Dirección

### 9.3.1 Generalidades.

La Dirección General del COBAEV establece periodos para la revisión del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua. El Representante de la Dirección y su equipo de apoyo, dan seguimiento a los acuerdos tomados en la

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 45 DE 47



Revisión por la Dirección (Ver procedimiento operativo: Revisión por la Dirección del SGEE y cláusula 5.1 de este Manual del SGEE).

### 9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) Seguimiento de acuerdos de revisiones por la dirección previas;
- b) Cambios en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa;
- c) Evaluación del desempeño y la eficacia del SGEE, relativas a:
  - Satisfacción del estudiante, otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas, en su caso;
  - Grado de cumplimiento de los Objetivos de la gestión de la excelencia educativa;
  - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo;
  - Estado de las no conformidades y acciones correctivas;
  - Resultados de las auditorías;
  - Desempeño de los proveedores externos;
  - Resultados de evaluación formativa y sumativa.
- d) Adecuación de los recursos;
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Oportunidades de mejora continua;
- g) Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

### 9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados (salidas) de la Revisión por la Dirección, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa y del servicio educativo en relación con los requisitos del estudiante;
- b) Los cambios que son necesarios para el SGEE;
- c) Las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros.

Se conserva información documentada de la Revisión por la Dirección (ver procedimiento de control: Información documentada).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 46 DE 47



## 10. MEJORA

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz mejora continuamente el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, cumpliendo con los requisitos del servicio educativo, con la satisfacción del personal y con la satisfacción del estudiante; mediante su Política de la gestión de la excelencia educativa, el cumplimiento de los Objetivos de la gestión de la excelencia educativa y los criterios de desempeño de los indicadores de los procesos; atendiendo los resultados de las auditorías internas y externas, del seguimiento y supervisiones, así como de las evaluaciones institucionales; llevando a cabo correcciones y acciones correctivas cuando es necesario; previniendo y controlando los riesgos en la prestación del servicio educativo y gestionando las oportunidades de mejora.

### 10.1 No Conformidad y acción correctiva

**10.1.1** El COBAEV toma acciones para eliminar las causas de las No conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las No conformidades detectadas. El Colegio cuenta con el procedimiento de control: Acción Correctiva, que define los requisitos para:

- a) Revisar las No conformidades;
- b) Determinar las causas de las No conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de no reincidir en las No conformidades detectadas;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

**10.1.2** El COBAEV conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de los resultados de cualquier acción correctiva implementada (ver procedimiento de control: Información documentada).

### 10.2 Mejora continua

El COBAEV mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, asegurando su integridad, conveniencia y adecuación; considerando los resultados de los análisis y evaluaciones, así como las salidas (acuerdos) de la Revisión por la Dirección, que permiten determinar las necesidades u oportunidades que se gestionarán como parte de la mejora continua (ver requisito 10 de este Manual del SGEE).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA	VERSIÓN NÚMERO: 2
	FECHA DE APROBACIÓN: 25/10/2022
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 47 DE 47



### 10.3 Oportunidad de Mejora

El COBAEV determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejora la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.

- a) Mejora los productos y servicios educativos para cumplir con los requisitos, y aborda las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corrige, previene y reduce los efectos no deseables (Ver seguimiento de Oportunidades de mejora detectadas en la auditorías internas);
- c) Mejora el desempeño y eficacia del SGEE (Ver Minuta de Revisión por la Dirección e Informes Generales de Auditorías).

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ