



|  |                               |
|--|-------------------------------|
| DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | VERSIÓN NÚMERO: 5             |
|  | FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23 |
|  | NO. DE COPIA CONTROLADA:      |
|  | PÁGINA: 1 DE 17               |

# Descripción y Medición de los Procesos

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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 2 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 1. PROCESO: Difusión del Servicio y Selección de Estudiantes

|                  |   |                                 |                                  |
|------------------|---|---------------------------------|----------------------------------|
| <b>PRODUCTO:</b> | Aspirantes admitidos  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Académico.              |
| <b>ENTRADAS:</b> | Plan anual de difusión del servicio educativo.<br>Material de difusión.<br>Estudiantes de secundaria registrados como aspirantes.<br>Evaluación diagnóstica | <b>SALIDAS:</b>                 | Listado de aspirantes admitidos. |

| SUBPROCESO                      | DOCUMENTO DE REFERENCIA                        | RESPONSABLE  |
|---------------------------------|--|--|
| Difusión del servicio educativo | Procedimiento: Difusión del servicio educativo | Jefe del Departamento de Planeación Académica, Jefe del Departamento de Promoción Educativa y Director de Plantel. |
| Admisión de aspirantes          | Procedimiento: Admisión de aspirantes          | Jefe del Departamento de Planeación Académica, Coordinador de Zona, Director de Plantel.                           |

| INDICADOR  | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN                     | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)  |
|--|---|-----------------------|------------------------|--|--|
| Aspirantes registrados para presentar la evaluación diagnóstica con relación al periodo anterior (1) | $\left( \frac{\text{Total de aspirantes registrados para presentar la evaluación diagnóstica en el periodo actual}}{\text{Total de aspirantes registrados para presentar la evaluación diagnóstica en el periodo inmediato anterior}} \right) \times 100$ | Igual o mayor al 95%  | Periodo anual          | Jefe del Departamento de Planeación Académica. | Jefe del Departamento de Planeación Académica.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

(1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").

(2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



|  |                               |
|--|-------------------------------|
| DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | VERSIÓN NÚMERO: 5             |
|  | FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23 |
|  | NO. DE COPIA CONTROLADA:      |
|  | PÁGINA: 3 DE 17               |

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 2. PROCESO: Inscripción de Estudiantes

|                  |  |                                 |  |
|------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>PRODUCTO:</b> | Estudiantes inscritos.   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Académico.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Aspirantes admitidos.<br>Reglamento escolar.<br>Historial académico. | <b>SALIDAS:</b>                 | Reporte de validación para inscripción y reinscripción de alumnos.<br>Matrícula escolar. |

| SUBPROCESO                                 | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | RESPONSABLE  |
|--|---|--|
| Inscripción y reinscripción de estudiantes | Procedimiento: Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y reinscripción de estudiantes | Jefe del Departamento de Servicios Escolares, Analista Educativo de Servicios Escolares, Director de Plantel, Subdirector o Responsable Administrativo de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel y Analista Administrativo de Control Escolar de Plantel. |

| INDICADOR             | FÓRMULA DE CÁLCULO   | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)                                       |
|-----------------------|--|-----------------------|------------------------|--|---|
| Matrícula escolar (1) | $(\text{Matrícula escolar total (estadística mensual del mes de septiembre) del ciclo escolar actual} / \text{Matrícula escolar total (estadística mensual del mes de septiembre) del ciclo escolar anterior}) \times 100$ | Igual o mayor al 95%  | Ciclo escolar          | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Analista de Control Escolar de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas. (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



|  |                               |
|--|-------------------------------|
| DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | VERSIÓN NÚMERO: 5             |
|  | FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23 |
|  | NO. DE COPIA CONTROLADA:      |
|  | PÁGINA: 4 DE 17               |

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 3. PROCESO: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje

|                  |   |                                 |   |
|------------------|---|---------------------------------|---|
| <b>PRODUCTO:</b> | Estudiante con conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas.   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Académico.   |
| <b>ENTRADAS:</b> | Estudiantes inscritos.<br>Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar.<br>Acuerdos de academias estatales y locales.<br>Docentes competentes. | <b>SALIDAS:</b>                 | Calificaciones del estudiante.<br>Indicadores educativos.<br>Evidencias de los resultados de las supervisiones académicas<br>(Formato de supervisión integral, Guía de observación del desempeño docente) |

| SUBPROCESO   | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | RESPONSABLE  |
|--|---|--|
| Impartición de programa de estudios y evaluación del aprendizaje | Procedimiento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje | Director Académico, Jefe del Departamento de Servicios Docentes, Coordinador de Zona, Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel, Docente.                        |
|  | Procedimiento: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación.  | Director Académico, Subdirector Académico, Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel, Orientador Educativo, Tutor Escolar, Tutor Docente, Docente de asignatura. |
| Supervisión académica  | Procedimiento: Supervisiones académicas   | Director Académico, Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas, Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel.  |
| Evaluación y seguimiento de indicadores educativos               | Procedimiento: Medición, difusión y seguimiento de los indicadores educativos   | Director Académico, Jefe del Departamento de Evaluación Educativa, Coordinador de Zona, Director de Plantel.   |

| INDICADOR      | FÓRMULA DE CÁLCULO   | CRITERIO DE DESEMPEÑO                                  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)  |
|----------------|--|--|------------------------|--|--|
| Aprobación (1) | (No. de estudiantes aprobados al finalizar el semestre/No de estudiantes de fin de semestre) X100      | Igual o mayor al mínimo de sus dos periodos anteriores | Semestral              | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel.<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel.<br>Docente. |
|                | (No. de estudiantes aprobados en el ciclo escolar/No. de estudiantes que finalizan el semestre A) X100 |  | Ciclo escolar          | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico, Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel. Docente.          |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 5 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 3. PROCESO: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje

| INDICADOR       | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO                                  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)  |
|-----------------|---|--|------------------------|--|--|
| Reprobación (1) | (No. de estudiantes reprobados al finalizar el semestre/No. de estudiantes de fin de semestre) X100     | Igual o menor al máximo de sus dos periodos anteriores | Semestral              | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel.<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel.<br>Docente. |
|                 | (No. de estudiantes reprobados en el ciclo escolar/No. de estudiantes que finalizan el semestre A) X100 |  | Ciclo escolar          | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel.<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel.<br>Docente. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan. Cuando se requiere, se coordinan con los responsables del Servicio "Desarrollo Integral del Estudiante" (DIES), de oficinas centrales y planteles, con el objeto de implementar acciones de acuerdo a las estrategias y actividades contempladas en el 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 6 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 3. PROCESO: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje

| INDICADOR                              | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO                                  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)  |
|--|---|--|------------------------|--|--|
| Abandono Escolar (1)                   | Porcentaje AE= (Matricula año anterior-egresados año anterior) –(matricula actual - nuevo ingreso a 1º actual) / matricula año anterior X 100 | Igual o menor al máximo de sus dos periodos anteriores | Ciclo escolar          | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel.<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel.<br>Docente. |
| Eficiencia terminal (generacional) (1) | (No. de estudiantes egresados de la generación a analizar / No. de estudiantes que se inscribieron al iniciarse dicha generación) X100        | Igual o mayor al 74%                                   | Generacional           | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.<br>Jefe del Departamento de Evaluación Educativa (seguimiento).<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. | Director Académico.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel.<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel.<br>Docente. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: Acción correctiva).
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan. Cuando se requiere, se coordinan con los responsables del Servicio “Desarrollo Integral del Estudiante” (DIES), de oficinas centrales y planteles, con el objeto de implementar acciones de acuerdo a las estrategias y actividades contempladas en el 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 7 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 4. PROCESO: Registro y Certificación

|                  |   |                                 |  |
|------------------|---|---------------------------------|--|
| <b>PRODUCTO:</b> | Certificados de estudios completos.<br>Diplomas de capacitación para el trabajo.<br>Estudiantes egresados aceptados en Instituciones de educación superior                                | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Académico.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Calificaciones de estudiantes asignadas por los docentes.<br>Historial académico del alumno.<br>Base de datos de estudiantes que solicitan ingresar a Instituciones de Educación Superior | <b>SALIDAS:</b>                 | Reporte de validación de calificaciones definitivas<br>Certificados de estudios completos.<br>Diplomas de capacitación para el trabajo.<br>Concentrado estadístico de egresados del COBAEV |

| SUBPROCESO   | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | RESPONSABLE  |
|--|---|--|
| Registro y verificación de calificaciones                          | Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones  | Jefe del Departamento de Servicios Escolares, Analista Educativo de Servicios Escolares, Subdirector o Responsable Académico de Plantel, Analista Administrativo de Control Escolar de Plantel, Docente. |
| Certificación de estudios completos y capacitación para el trabajo | Procedimiento: Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo | Director General, Jefe del Departamento de Servicios Escolares, Director de Plantel, Analista Administrativo de Control Escolar de Plantel.  |
| Estudiantes egresados  | Procedimiento: Seguimiento a estudiantes próximos a egresar   | Subdirector Académico (Oficinas Centrales). Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico.  |

| INDICADOR  | FÓRMULA DE CÁLCULO   | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN                    | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)   |
|--|--|-----------------------|------------------------|---|---|
| Certificados emitidos en el COBAEV (1)   | $(\text{Total de certificados solicitados por los alumnos} / \text{total de certificados emitidos}) \times 100$                | 100%                  | Ciclo escolar          | Jefe del Departamento de Servicios Escolares. | Jefe del Departamento de Servicios Escolares.                         |
| Estudiantes egresados aceptados en Instituciones de Educación Superior (IES) (1) | $(\text{No. de egresados aceptados en IES} / \text{Número de egresados que presentaron examen de admisión en IES}) \times 100$ | Igual o mayor al 78%  | Generación             | Subdirector Académico.                        | Director Académico.<br>Subdirector Académico.<br>Director de Plantel. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 8 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 5. PROCESO: Infraestructura

|                  |  |                                 |  |
|------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>PRODUCTO:</b> | Infraestructura física y tecnológica adecuada y funcional<br>Instalaciones adecuadas y limpias.  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Infraestructura Física: Director de Operación Regional.<br>Infraestructura Tecnológica: Director Administrativo.<br>Servicios Generales: Director Administrativo.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Programa anual de mantenimiento.<br>Proyecto arquitectónico de construcción de nuevos espacios físicos.<br>Plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica.<br>Plan de mantenimiento de redes y telecomunicaciones.<br>Necesidades de soporte técnico y mantenimiento (orden de servicio)<br>Reporte de inspección de mantenimiento.<br>Detección de necesidades de limpieza en las instalaciones | <b>SALIDAS:</b>                 | Evidencias de mejoras y mantenimientos realizados a la infraestructura física y tecnológicas (informes, registros, reportes, minutas de supervisión, entre otros). |

| SUBPROCESO                   | DOCUMENTO DE REFERENCIA  | RESPONSABLE   |
|------------------------------|--|---|
| Infraestructura física       | Procedimiento: Mantenimiento a la infraestructura física                         | Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial, Director de Plantel.   |
|                              | Procedimiento: Gestión de la construcción de infraestructura física en planteles | Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial, Director de Plantel.   |
| Infraestructura tecnológica. | Procedimiento: Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica           | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, Ingeniero en Sistemas de Plantel.   |
|                              | Procedimiento: Soporte técnico   | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, Ingeniero en Sistemas de Plantel.   |
| Servicios generales          | Procedimiento: Mantenimiento básico  | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, Director de Plantel, Subdirector o Responsable Administrativo de Plantel. |
|                              | Procedimiento: Limpieza de instalaciones e infraestructura                       | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, Subdirector o Responsable Administrativo de Plantel.                      |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 9 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 5. PROCESO: Infraestructura

| INDICADOR   | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN  | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)   |
|---|---|-----------------------|------------------------|---|---|
| Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura física (1) | (No. de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento / total de planteles con necesidades prioritarias de mantenimiento) X 100 | 80%                   | Anual                  | Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial.  | Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial.  |
| Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica (1)                                    | (Número de mantenimientos preventivos realizados / Número de mantenimientos programados) X 100  | 100%                  | Anual                  | Jefe de Departamento de Tecnologías de Información.<br>Ingeniero en Sistemas del Plantel. | Jefe de Departamento de Tecnologías de Información.<br>Ingeniero en Sistemas del Plantel. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 10 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 6. PROCESO: Gestión y Administración de Recursos

|                  |  |                                 |   |
|------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>PRODUCTO:</b> | Recursos financieros disponibles y oportunos.<br>Insumos y servicios adecuados y oportunos.  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Administrativo.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Solicitud/Orden de pago. Afectación presupuestal/Orden de pago.<br>Formato único de requisición.<br>Evaluación inicial de proveedores. Re-evaluación de proveedores.<br>Entrada al almacén materiales y suministros. Solicitud de almacén. | <b>SALIDAS:</b>                 | Recibo de egreso. Estados financieros. Informes presupuestales<br>Orden de compra. Orden de servicio.<br>Padrón de proveedores.<br>Salida de almacén. |

| SUBPROCESO                            | DOCUMENTO DE REFERENCIA                        | RESPONSABLE  |
|---------------------------------------|--|--|
| Gestión de recursos financieros       | Procedimiento: Gestión de recursos financieros | Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Director Administrativo, Jefe del Departamento de Control Presupuestal, Jefe del Departamento de Recursos Financieros, Jefe del Departamento de Contabilidad, Titular del Centro de Trabajo. |
| Compras                               | Procedimiento: Compras                         | Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.   |
| Evaluación y selección de proveedores | Procedimiento: Evaluación de proveedores       | Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.   |
| Administración de almacén             | Procedimiento: Administración de almacén       | Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.   |

| INDICADOR   | FÓRMULA DE CÁLCULO   | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN  | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)  |
|---|--|-----------------------|------------------------|---|--|
| Solicitudes de recursos financieros autorizados (1) | $(\text{No. de solicitudes de recursos financieros autorizadas} / \text{Total de solicitudes de recursos financieros recibidas}) \times 100$ | 80%                   | Anual                  | Jefe del Departamento de Recursos Financieros   | Jefe del Departamento de Recursos Financieros. Titular del Centro de Trabajo.  |
| Porcentaje de proveedores aptos (1)                 | $(\text{No. de proveedores aptos} / \text{No. de proveedores evaluados}) \times 100$   | 90%                   | Anual                  | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.<br>Encargado de compras o de la contratación del servicio | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.<br>Encargado de compras o de la contratación del servicio. |

**CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:**

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



|  |                               |
|--|-------------------------------|
| DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | VERSIÓN NÚMERO: 5             |
|  | FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23 |
|  | NO. DE COPIA CONTROLADA:      |
|  | PÁGINA: 11 DE 17              |

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 7. PROCESO: Desarrollo Humano

|                  |  |                                 |  |
|------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>PRODUCTO:</b> | Personal capacitado y competente.<br>Mejora del ambiente de trabajo.   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director Académico.<br>Director Administrativo.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Detección de necesidades de capacitación del personal docente, directivo y administrativo.<br>Planes anuales de capacitación al personal (docente, directivo y administrativo).<br>Evaluación del desempeño del personal docente habilitada en el SIGAA. Lista del personal docente a evaluar.<br>Evaluación del desempeño directivo y administrativo habilitada en el SIGAA<br>Evaluación del ambiente de trabajo habilitada en el SIGAA. | <b>SALIDAS:</b>                 | Informe de acciones de capacitación al personal (docente, directivo y administrativo).<br>Resultados de la evaluación del desempeño del personal del personal (docente, directivo y administrativo).<br>Resultados de la evaluación del ambiente de trabajo. |

| SUBPROCESO                            | DOCUMENTO DE REFERENCIA  | RESPONSABLE   |
|---------------------------------------|--|---|
| Capacitación continua                 | Procedimiento: Capacitación al personal docente                                | Jefe del Departamento de Superación de Personal, Director de Plantel.   |
|                                       | Procedimiento: Capacitación al personal directivo y administrativo             | Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Titular del Centro de Trabajo.   |
| Evaluación del desempeño del personal | Procedimiento: Evaluación del desempeño del personal docente                   | Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas, Analista Educativo. Director de Plantel, Subdirector o Responsable Académico de Plantel. |
|                                       | Procedimiento: Evaluación al desempeño del personal directivo y administrativo | Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Titular del Centro de Trabajo.   |
| Ambiente de trabajo                   | Procedimiento: Evaluación del ambiente de trabajo                              | Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Titular del Centro 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 12 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 7. PROCESO: Desarrollo Humano

| INDICADOR   | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN                        | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)   |
|---|---|-----------------------|------------------------|---|---|
| Promedio del desempeño del personal docente (1)                             | (Resultado de la evaluación de conocimientos + Supervisión integral + Resultado de la heteroevaluación) /3  | Igual o mayor al 80%  | Ciclo Escolar          | Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas | Director Académico.<br>Director de Plantel<br>Subdirector o Responsable Académico de Plantel. |
| Índice del desempeño del personal directivo y administrativo (1)            | (Prueba de conocimientos + índice de heteroevaluación) / 2  | Igual o mayor al 80%  | Bianual                | Jefe del Departamento de Recursos Humanos         | Jefe del Departamento de Recursos Humanos.<br>Titular del Centro de Trabajo.                  |
| Índice de satisfacción del personal con respecto al Ambiente de trabajo (1) | (Total de puntos valorativos otorgados a la encuesta de ambiente de trabajo / (Total de encuestados X máximo de puntos valorativos de la encuesta)) X 100 | Igual o mayor al 80%  | Bianual                | Jefe del Departamento de Recursos Humanos         | Jefe del Departamento de Recursos Humanos.<br>Titular del Centro de Trabajo.                  |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 13 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 8. PROCESO: Comunicación

|                  |  |                                 |   |
|------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>PRODUCTO:</b> | Información comunicada de forma adecuada, oportuna y transparente.   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director General.<br>Director Administrativo.   |
| <b>ENTRADAS:</b> | Normatividad aplicable al COBAEV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.<br>Información recibida para su envío y distribución (Documentación y paquetes).<br>Solicitud de información para la Revista Expresa COBAEV, Cuestionario para la elaboración del artículo. | <b>SALIDAS:</b>                 | Información cargada en la Plataforma nacional de transparencia.<br>Información publicada en el Portal de transparencia del COBAEV.<br>Registro de documentación y paquetes enviados y recibidos.<br>Revista Expresa COBAEV publicada. |

| SUBPROCESO                                      | DOCUMENTO DE REFERENCIA  | RESPONSABLE  |
|---|--|--|
| Transparencia y acceso a la información pública | Procedimiento: Control y seguimiento de la información pública | Titular de la Unidad de Transparencia, Titular del Centro de Trabajo.  |
| Oficialía de partes                             | Procedimiento: Envío y recepción de documentación y paquetes   | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Titulares de los Centros de Trabajo de Oficinas Centrales y Coordinaciones de Zona. Subdirector o Responsable Administrativo de Plantel. |
| Promoción educativa                             | Procedimiento: Elaboración de la Revista Expresa COBAEV        | Jefe del Departamento de Promoción Educativa.  |

| INDICADOR   | FÓRMULA DE CÁLCULO                                      | CRITERIO DE DESEMPEÑO | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (2)   |
|---|---|-----------------------|------------------------|--|---|
| Envío y recepción de documentación y paquetes (1) | (Documentación entregada / Documentación recibida) X100 | 90%                   | Anual                  | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales | Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.<br>Titular del Centro de Trabajo. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control "Acción correctiva").
- (2). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 14 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 9. PROCESO: Gestión Directiva

|                  |  |                                 |   |
|------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>PRODUCTO:</b> | Planeación estratégica pertinente y adecuada.<br>Programación de metas y presupuestos adecuados a las condiciones y necesidades del COBAEV.<br>Desempeño institucional evaluado y controlado.  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director General.<br>Director de Planeación Programación y Presupuesto.<br>Director de Asuntos Jurídicos.   |
| <b>ENTRADAS:</b> | Concentrado de alineación del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) con las políticas públicas estatales y federales. Propuestas de componentes y actividades para integrar el PIDE.<br>Necesidades de crecimiento de grupos y plazas. Estadística de Bachillerato General de inicio de curso 911.<br>Normatividad interna y externa identificada para su actualización.<br>Propuestas de acciones y metas para integrarse al Programa de Metas Anuales (PMA).<br>Manual de criterios internos para la formulación del PPE y techos presupuestales asignados.<br>Calendarización de los periodos de captura del seguimiento mensual del PMA en el Sistema PSEPMA.<br>Calendario de solicitudes de información requerida para la evaluación del desempeño.<br>Cronograma de supervisiones a coordinaciones de zona.<br>Cronograma de supervisiones a planteles. | <b>SALIDAS:</b>                 | Publicación del PIDE en la página Web del COBAEV.<br>Propuesta institucional de atención a la demanda educativa autorizada por la Federación.<br>Marco legal actualizado en la página Web del COBAEV.<br>Programa de Metas Anuales (PMA)<br>Presupuesto de egresos autorizado.<br>Informe mensual y trimestral del indicador de eficacia programática.<br>Informe de evaluación al desempeño.<br>Formatos de atención a resultados de la supervisión a coordinaciones de zona y planteles. Informes semestrales de resultados de la supervisión a coordinaciones de zona y planteles. |

| SUBPROCESO                              | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | RESPONSABLE  |
|---|---|--|
| Planeación y programación institucional | Procedimiento: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo                         | Director General, Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Jefe del Departamento de Planeación Institucional, Jefe del departamento de Evaluación Institucional, Titular del Centro de Trabajo.   |
|   | Procedimiento: Elaboración de la propuesta institucional de Atención a la Demanda Educativa | Director General, Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Director Académico, Jefe del Departamento de Planeación Institucional, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Director de Plantel. |
|   | Procedimiento: Compilación y actualización de la normatividad                               | Director de Asuntos Jurídicos.   |
|   | Procedimiento: Programación anual   | Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento, Jefe del Departamento de Control Presupuestal, Titular del Centro de Trabajo.                       |
| Evaluación institucional                | Procedimiento: Evaluación del desempeño institucional                                       | Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Jefe del Departamento de Evaluación Institucional, Titular del Centro de Trabajo.  |
| Supervisión integral                    | Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de Zona y Planteles                             | Director General, Enlace Interinstitucional de Coordinadores, Coordinador de Zona, Director de Plantel.  |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 15 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 9. PROCESO: Gestión Directiva

| INDICADOR                             | FÓRMULA DE CÁLCULO   | CRITERIO DE DESEMPEÑO                     | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN                         | RESPONSABLE DEL RESULTADO (3) |
|---------------------------------------|--|---|------------------------|--|-------------------------------|
| Índice de desempeño institucional (1) | (Índice de desempeño de los indicadores institucionales + Índice de eficiencia programática y presupuestal) /2 | Igual o mayor al 75%                      | Anual                  | Jefe de Departamento de Evaluación Institucional   | Titular del Centro de Trabajo |
| Eficacia programática (2)             | (Cumplimiento de metas anuales del PMA/ Total de metas anuales programadas en el PMA) X 100                    | <b>Mínimo:</b> 80%<br><b>Máximo:</b> 120% | Anual                  | Jefe de Departamento de Programación y Seguimiento | Titular del Centro de Trabajo |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (1). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- 2). Cuando el resultado del indicador está por abajo del mínimo y arriba del máximo, se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva")
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |



DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VERSIÓN NÚMERO: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 16 DE 17

## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 10. PROCESO: Gestión de la Mejora Continua

|                  |  |                                 |  |
|------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>PRODUCTO:</b> | Mejora continua del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE).  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Director General.<br>Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.  |
| <b>ENTRADAS:</b> | Información documentada del SGEE vigente.<br>Solicitudes de modificación de Información documentada del SGEE.<br>Programa anual de auditorías. Plan de auditoría interna.<br>Registros y reportes de Servicios no conformes detectados.<br>Evaluación de la Satisfacción del estudiante en el SIGAA.<br>Resultados del desempeño de los procesos del SGEE.<br>Resultados de la evaluación de los objetivos de la gestión de la excelencia educativa.<br>Plan de seguimiento al Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa<br>Documento de trabajo para la Revisión por la Dirección del SGEE. | <b>SALIDAS:</b>                 | Información documentada actualizada.<br>Informe general de auditoría.<br>Resultados de la Evaluación de la eficacia del SGEE (Desempeño de los procesos y cumplimiento de objetivos de la gestión de la excelencia educativa).<br>Acciones de mejora realizadas (correcciones, correctivas, de prevención de riesgos).<br>Informe anual de seguimiento al SGEE.<br>Resultados de la Revisión por la Dirección del SGEE (Minuta de la reunión). |

| SUBPROCESO                                   | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | RESPONSABLE  |
|--|---|--|
| Información documentada                      | Procedimiento de Control: Información documentada   | Representante de la Dirección en el SGEE, Titular del Centro de Trabajo                          |
| Auditoría interna                            | Procedimiento de control: Auditoría interna   | Representante de la Dirección en el SGEE, Titular del Centro de Trabajo.                         |
| Servicio no conforme                         | Procedimiento de Control: Servicio no conforme  | Representante de la Dirección en el SGEE, Titular del Centro de Trabajo.                         |
| Acción correctiva                            | Procedimiento de control: Acción correctiva   | Representante de la Dirección en el SGEE, Titular del Centro de Trabajo.                         |
| Evaluación de la satisfacción del estudiante | Procedimiento: Evaluación y seguimiento a la satisfacción del estudiante                    | Representante de la Dirección en el SGEE, Coordinador de Zona, Director de Plantel.              |
| Revisión por la Dirección                    | Procedimiento: Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. | Director General, Representante de la Dirección en el SGEE, Titulares de los Centros de Trabajo. |
| Seguimiento al SGEE                          | Procedimiento: Seguimiento al Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa                 | Representante de la Dirección en el SGEE, Titular del Centro 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 |                               |
| DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS        | VERSIÓN NÚMERO: 5             |
|   | FECHA DE APROBACIÓN: 06/11/23 |
|   | NO. DE COPIA CONTROLADA:      |
|   | PÁGINA: 17 DE 17              |



## DESCRIPCIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

### 10. PROCESO: Gestión de la Mejora Continua

| INDICADOR  | FÓRMULA DE CÁLCULO  | CRITERIO DE DESEMPEÑO    | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN   | RESPONSABLE DEL RESULTADO (3)   |
|--|---|--------------------------|------------------------|--|---|
| Cumplimiento de objetivos de la gestión de la excelencia educativa (1)   | (No. de objetivos de la gestión de la excelencia educativa que se cumplieron / Total de objetivos de la gestión de la excelencia educativa) X100                  | Igual o mayor al 90% (2) | Anual                  | Representante de la Dirección en el SGEE.<br>Titular del Centro de Trabajo | Representante de la Dirección en el SGEE.<br>Titular del Centro de Trabajo.               |
| Indicadores de los procesos que cumplieron con el criterio de desempeño del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. (1) | (No. de indicadores de los procesos que cumplieron con el criterio de desempeño / Total de indicadores de los procesos del SGEE) X100                             | Igual o mayor al 90% (2) | Anual                  | Representante de la Dirección en el SGEE.<br>Titular del Centro de Trabajo | Representante de la Dirección en el SGEE.<br>Titular del Centro de Trabajo.               |
| Índice de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.                              | (Total de puntos valorativos otorgados a la encuesta de satisfacción del estudiante / (Total de encuestados X máximo de puntos valorativos de la encuesta)) X 100 | Igual o mayor al 80% (2) | Anual                  | Representante de la Dirección en el SGEE.                                  | Representante de la Dirección en el SGEE.<br>Coordinador de Zona.<br>Director de Plantel. |

#### CRITERIOS PARA ATENDER LOS RESULTADOS:

- (2) Cuando por causas justificadas o ajenas al COBAEV, no se puede evaluar algún objetivo de la gestión de la excelencia educativa o un indicador de los procesos, éstos no se consideran en la aplicación de la fórmula de cálculo, ni en la medición del criterio de desempeño.
- (2). Cuando el indicador no cumple con el criterio de desempeño se realizan acciones correctivas (Ver procedimiento de control: "Acción correctiva").
- (3). Los responsables de los resultados realizan las acciones que correspondan.

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 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           |