

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 20



## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 20



**Abandono escolar.** Se refiere a la ausencia definitiva por parte de un estudiante del centro escolar, que no concluyó la etapa educativa que se encontraba cursando.

**Academia.** Grupo colegiado donde los docentes de una misma asignatura, campo de conocimiento o semestre, intercambian experiencias y toman acuerdos académicos relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

**Academia de zona.** Reunión académica realizada por la coordinación de zona y los docentes de los 71 planteles elegidos en las academias locales para su participación, con propuestas homologadas que presentarán en las Academias Estatales de las asignaturas convocadas.

**Academia estatal.** Reunión semestral que agrupa a docentes de las diferentes zonas escolares y jefaturas de materia de las asignaturas convocadas por la Dirección Académica del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), donde se establecen, homologan y validan los criterios para la impartición de los programas de estudios y evaluación del aprendizaje.

**Academia local.** Reunión académica realizada por el plantel, entre directivos y docentes de las asignaturas que se imparten en el semestre vigente, en la cual se informa y analizan problemas identificados en los procesos de enseñanza-aprendizaje, se proponen estrategias de solución y se elabora material didáctico.

**Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Puede haber más de una causa para una no conformidad. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

**Acción pedagógica.** Es el vínculo de una determinada acción con su acto pedagógico y comprende un conjunto de acciones relacionadas con el saber y actuar pedagógico, de manera individual, colectiva y transdisciplinaria, que constituyen las metas educativas, el proceso de aprendizaje de los estudiantes, las formas de enseñanza, las relaciones interpersonales maestro-estudiante, las relaciones interdisciplinarias entre docentes y profesionales de la educación, las experiencias formativas, los métodos de enseñanza, la participación familiar, los recursos institucionales y el contexto socioeducativo. Esta acción puede estar inscrita en instituciones formales (escuelas virtuales o presenciales); en instituciones como la familia, las iglesias, los medios de comunicación o en la interacción en diversos contextos humanos.

**Acciones pedagógicas especiales.** Constituye el conjunto de las acciones y estrategias pedagógicas interdisciplinarias que se desarrollan al interior de una institución escolar y en el aula, para dar atención a los estudiantes con necesidades especiales de educación. Asimismo, se considera un apoyo educativo para facilitar y optimizar el trabajo diario del docente, en el ambiente áulico, tomando en cuenta la información recopilada, las fortalezas, debilidades y estilos de aprendizaje de los 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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 20



**Acciones pedagógicas especiales específicas.** Son estrategias pedagógicas que se caracterizan como una herramienta esencial para favorecer el proceso de enseñanza y propiciar la plena participación y aprendizaje del estudiante con necesidades especiales de educación en el ambiente áulico.

**Acciones pedagógicas especiales generales.** Son estrategias interdisciplinarias que buscan asegurar la igualdad de oportunidades frente al aprendizaje y la plena participación de estudiantes con necesidades especiales de educación, dentro de la comunidad educativa, desde una educación personalizada que se realiza a través del trabajo colaborativo e interdisciplinario con todos los miembros de la institución, la familia y la sociedad, de manera comprometida e incluyente.

**Acciones pedagógicas especiales permanentes.** Se refiere a la atención a estudiantes con discapacidades y trastornos específicos o generales, que requieren de apoyos especializados: didácticos, técnicos, tecnológicos, personales, profesionales, entre otros.

**Acciones pedagógicas especiales transitorias.** Se refiere a la atención a estudiantes con problemas socioemocionales derivados de factores externos como: escuela, estructura familiar, contexto social, entre otros; y de factores internos como: adaptación, madurez, dificultades sensoriales, físicos y socioemocionales, que requieren del apoyo de un conjunto de estrategias pedagógicas durante un período determinado de escolarización.

**Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial (riesgos). Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

**Acción tutorial.** Es el conjunto de intervenciones o atenciones que desarrollan los tutores escolares y docentes con el alumnado que presenta problemas de bajo rendimiento académico, ausentismo, reprobación y situaciones de riesgo social, con la participación de las madres, padres o tutores legales, para favorecer y mejorar la convivencia escolar, el desarrollo integral y académico de los estudiantes con necesidades especiales de educación.

**Acompañamiento académico.** Es la función que realiza el docente como guía, orientador y acompañante del estudiante en espacios donde se promuevan vínculos empáticos, que contribuyan a que mejore su rendimiento escolar, a través del apoyo extra-clase que fortalezcan los aspectos académicos en los que presente problemáticas.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 4 DE 20



**Acoso escolar.** Uso intenso o repetido, por uno o más estudiantes, de expresiones escritas, verbales o visuales, realizadas por cualquier medio, o un acto físico, gesto o cualquier combinación de ellos, dentro o fuera de su centro educativo, dirigidos en contra de otro estudiante que se encuentre indefenso, con el propósito de:

- Causarle daño físico o emocional, o daño a su propiedad.
- Colocarlo en una situación de temor razonable de daños a su persona, dignidad o propiedad.
- Generarle un ambiente hostil dentro de la escuela.
- Violarle sus derechos en la escuela.
- Alterar material y sustancialmente el proceso educativo, así como el funcionamiento pacífico y ordenado de la escuela.

**Acreditación.** Testimonio documental mediante el cual la Institución avala la aprobación o no aprobación de una o varias asignaturas por parte de los estudiantes.

**Acta de academia.** Documento que se genera a partir de los trabajos realizados en la reunión de academia donde se registran los acuerdos que regularán la impartición de los programas de estudio y evaluación de los aprendizajes.

**Afectación presupuestal/orden de pago.** Formato para la solicitud y/o comprobación de los recursos financieros que es utilizado por la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, para realizar afectaciones presupuestales y por la Dirección de Administración, como orden de pago.

**Alcance.** Descripción del campo, extensión y límites de aplicación de un sistema, proceso o procedimiento.

**Alcance de un sistema de gestión.** Puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

**Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel (en el COBAEV, la Alta dirección forma parte del Comité por la Excelencia Educativa).

**Ambiente de trabajo.** Es el contexto psicológico, social, físico y ambiental donde una persona desempeña su trabajo diariamente y se ve reflejado en la “percepción” que tienen los trabajadores y directivos de una organización sobre su ambiente de trabajo, lo que incide directamente en el desempeño institucional.

**Aprendizaje esperado.** Es el resultado que el estudiante debe demostrar en situaciones reales de la vida individual, social y profesional; muestra el saber, saber hacer, saber ser y saber convivir.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 5 DE 20



**Asesoría.** Servicio especializado de colaboración, auxilio u orientación que se ofrece al estudiante para el desarrollo de diversas actividades académicas.

**Asesoría académica.** Proceso en el que se acompaña al estudiante para apoyarle en el logro de los aprendizajes de la asignatura y lo guía en su formación en el estudio independiente. Que aprenda a aprender.

**Asesoría personalizada.** Servicio de orientación o auxilio informativo que se ofrece a un estudiante y/o padre, madre o tutor legal, que contribuya al desarrollo académico y socioemocional del menor, durante su estancia escolar.

**Aspirante.** Egresado de secundaria que presenta una Evaluación diagnóstica con el objeto de ingresar al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con base en la Convocatoria emitida por el Colegio.

**Auditor.** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditor líder.** Persona responsable de coordinar y realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, así como, evaluar el desempeño de los auditores internos.

**Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Ausentismo escolar.** Se define como la inasistencia reiterada o prolongada a clases de un estudiante inscrito en un centro educativo.

**Bajo rendimiento académico.** Hace referencia al nivel de conocimiento adquirido en el ámbito escolar; se presenta cuando los estudiantes no adquieren los resultados esperados durante los tiempos establecidos en un periodo de un programa de estudios.

**Baja definitiva.** Se refiere cuando un estudiante agota todas las posibilidades de recuperación, incluyendo el examen de última oportunidad y aún adeude asignaturas.

**Beneficiario.** Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una institución educativa y a quien la institución está obligada a servir en virtud de su misión. El beneficiario principal del COBAEV es el estudiante.

**Bullying.** Agresión entre pares, que se da en forma constante y repetida, donde la víctima no puede responder a la agresión.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 6 DE 20



**Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos previamente establecidos y con la satisfacción del cliente (estudiantes).

**Campus virtual institucional.** Es una plataforma educativa virtual, donde se desarrollan la totalidad de los contenidos esenciales de los programas de estudio, con los cuales se elabora la planeación académica en las Academias Estatales de Profesores.

**Canalización.** Corresponde a la acción de orientar al estudiante eficazmente, para que sea atendido por un especialista con base en la necesidad que presenta, puede canalizarse de manera interna o externa.

**Capacitación.** Conjunto de procesos organizados y dirigidos a formar y actualizar al personal de una institución, mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para mejorar el desempeño y contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

**Centro de trabajo.** Área del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, que tiene asignado recursos financieros para el ejercicio de sus funciones, cuenta con un Programa de metas anuales y se encuentra establecido formalmente en la estructura orgánica del Colegio.

**Certificación de estudios.** Acción de dar por válida las calificaciones obtenidas por el estudiante en una asignatura, en un semestre, un ciclo, o nivel de estudios, mediante la expedición de boletas, diplomas o certificados.

**Ciclo de la mejora continua o Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).** El ciclo del PHVA, se describe brevemente como sigue:

**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y las políticas de la Institución, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

**Hacer:** Implementar lo planificado.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 7 DE 20



**Competencia.** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. Capacidad de articular y aplicar saberes o conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán a cada sujeto responder a demandas personales y sociales que se expresan en evidencias observables en diferentes contextos.

**Componente de formación básica.** Elemento del mapa curricular que integra los conocimientos, habilidades y actitudes mínimos esenciales que debe adquirir un bachiller a nivel nacional, ya que le proporciona una cultura científica, tecnológica y humanística, así como las herramientas metodológicas que lo incorporen de forma armónica y participativa, a la sociedad.

**Componente de formación para el trabajo.** Elemento del mapa curricular cuyo propósito es preparar a los estudiantes en el desarrollo de procesos de trabajo específicos, por medio de procedimientos, técnicas e instrumentos, además de generar actitudes de valoración y responsabilidad ante esta actividad, lo que le permitirá interactuar en forma útil con su entorno social y laboral.

**Componente de formación propedéutica.** Elemento del mapa curricular cuya finalidad es preparar a los estudiantes para su continuación en estudios superiores. Las asignaturas de los distintos campos disciplinares que se cursan tienen la intención de que los bachilleres adquieran los elementos necesarios que les ayuden a definir sus intereses profesionales.

**Comunicación.** Proceso institucional de difusión e intercambio con dos enfoques: Interno a los centros de trabajo y entre éstos, como canal permanente, eficiente y eficaz para la difusión y procesamiento de la información en los ámbitos de competencia correspondientes; Externo hacia y con las partes interesadas en la difusión de resultados y como herramienta para comprensión del contexto institucional, la identificación de necesidades y expectativas de las partes, así como el fortalecimiento del compromiso de toda la organización.

**Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. La Institución puede tratar los servicios no conformes con una concesión.

**Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.

**Contención.** Acción encaminada a contener o paliar los efectos del problema detectado y evitar su recurrencia y en especial sus efectos sobre la prestación del servicio educativo, hasta que se haya demostrado la implantación de la acción correctiva. La Institución puede tratar las salidas no conformes con una contención.

**Contexto de la organización.** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 8 DE 20



**Copia controlada.** Este documento es una copia del documento original vigente identificado con la leyenda “COPIA CONTROLADA” y el número correspondiente a su distribución. Aplica a la Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. En la Lista de Distribución del documento respectivo se señalará el número de ejemplar que le corresponde a cada centro de trabajo.

**Corrección.** Acción para eliminar una No conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir).

**Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

**Desecho.** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Desempeño.** Resultado medible que se puede relacionar con hallazgos cuantitativos y cualitativos. En los ámbitos:

**Desempeño del personal.** Cumplir con una responsabilidad, hacer aquello que se está obligado a hacer, de forma eficaz y eficiente. El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto.

**Desempeño institucional.** Resultado alcanzado con respecto a la gestión de los productos y servicios proporcionados por el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, de acuerdo a los objetivos institucionales y metas anuales y sexenales, y que da cuenta del estado que guarda la Institución en relación a lo planificado previamente.

**Deserción escolar.** Se define como el abandono que hace el estudiante de los cursos a los que se ha inscrito, dejando de asistir a las clases y de incumplir las obligaciones fijadas. Es un indicador, ya que, si se toma en cuenta el total de las deserciones de los estudiantes, permite apreciar el comportamiento del flujo escolar en una generación.

**Desviación.** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto especificado.

**Diagnóstico situacional.** Se construye a través del intercambio de información que arrojan los indicadores de niveles de desempeño académico (aprobación, reprobación, deserción, ausentismo e ingreso a Instituciones de Educación Superior (IES) y los factores predictores incidentes en cada centro escolar (conductas de riesgo social, situaciones familiares y aspectos comunitarios). En este sentido intervienen todos los agentes anteriormente citados, buscando comprender las principales causas que dan origen a problemas en la comunidad escolar en el 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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 9 DE 20



**Discapacidad.** Término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

**Discriminación.** Debe entenderse como referido a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política, o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad.

**Docente tutor o tutor docente.** Es aquel docente que cuenta con horas destinadas al fortalecimiento académico (horas de descarga y horas de apoyo a la docencia) cuya función es ofrecer acompañamiento académico a todos aquellos estudiantes que presentan problemas de ausentismo, reprobación y bajo desempeño académico en alguna asignatura del plano curricular.

**Documento original.** Documento del Sistema de la Excelencia Educativa en soporte físico, cuya aprobación se evidencia con la firma de los responsables. Se identifica con la leyenda "ORIGINAL", en la portada y en el encabezado de cada una de las páginas que la conforman.

**Dosificación de contenidos.** Es la distribución de contenidos por bloques, módulos o submódulos de los programas de estudio vigentes a evaluar en cada parcial con los respectivos porcentajes.

**Dosificación programática.** Es la distribución de contenidos por semana/mes de cada bloque, módulo o submódulo, que se elabora en Academias Locales, con base en el calendario escolar del COBAEV y la Dosificación de Contenidos de los programas de estudio vigentes.

**Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados, propósitos o metas proyectadas.

**Eficacia presupuestal.** Es el indicador que permite determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento del ejercicio presupuestal, en relación al presupuesto asignado en un período determinado.

**Eficacia programática.** Es el indicador que permite determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta o metas, en un período determinado.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 10 DE 20



**Eficiencia.** Refiere a un alcance de resultados, medidos con relación a los recursos utilizados. Contempla la productividad con respecto al consumo de recursos y/o la capacidad para lograr los objetivos propuestos con el mínimo esfuerzo y el menor costo posible, utilizando adecuadamente los recursos disponibles.

**Eficiencia programática-presupuestal.** Es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles, indicando un uso racional de los recursos.

**Egresado.** Estudiante que ha concluido satisfactoriamente el sexto semestre del Bachillerato, habiendo obtenido un certificado de estudios completos.

**Encuesta.** Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

**Enfoque a procesos.** Es la filosofía institucional que pone el acento en la transversalidad e interrelación de los procesos de trabajo, orientados a la mejora continua y al logro de resultados consistentes y previsibles de manera eficaz y eficiente, en el marco de un sistema de gestión.

**Enlace por la Excelencia Educativa.** Responsable operativo de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, ubicado en cada centro de trabajo.

**Entrada.** Elementos que entran a un proceso o procedimiento, sin los cuales el proceso o procedimiento no podría llevarse a cabo. Pueden ser tanto elementos físicos, como elementos humanos o técnicos.

**Equipo de medición.** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Estándar.** Criterios y especificaciones precisas establecidas institucionalmente, que son utilizados como reglas, guías o definiciones para asegurar que los productos y servicios cumplen con su propósito. Son referencias, puntos de comparación, criterios de análisis y evaluación, para verificar y constatar lo planeado con lo obtenido.

**Estrategia institucional.** Plan para cumplir la misión y lograr la visión de una organización.

**Estrategia académica.** Documento rector que guía las actividades en los planteles de acuerdo a las condiciones socio-ambientales imperantes y que permiten brindar un servicio en atención a la diversidad de condiciones.

**Estrategia a distancia.** Es la atención a los alumnos a través de plataformas virtuales.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 11 DE 20



**Estrategia didáctica.** Conjunto de técnicas y actividades que el docente utiliza durante los procesos de enseñanza y aprendizaje con el objetivo de activar, generar y consolidar la construcción del conocimiento.

**Estrategia híbrida.** Es la atención de los alumnos considerando dos modalidades: presencial (en el salón de clases) y a distancia a través de plataformas virtuales.

**Estudiante/alumno/bachiller.** Beneficiario principal y parte interesada del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, quien se encuentra inscrito en alguno de los seis semestres que contempla el plan de estudios, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

**Evaluación.** Conjunto de actividades metodológicamente estructuradas, que sirven para emitir un juicio, una valoración o medir “algo” (objeto, situación, proceso), de acuerdo con determinados criterios de valor con los que se emite dicho juicio.

**Evaluación (en el ámbito educativo).** Es un proceso continuo que tiene como objetivo emitir un juicio basado en el análisis de evidencia sobre el estado de desarrollo de los conocimientos, las habilidades y las actitudes del estudiante, y promueve la rendición de cuentas entre el docente, el estudiante y el resto de los actores que participan en la educación.

**Evaluación institucional.** Proceso que permite detectar los puntos fuertes y débiles o áreas de mejora, que determina la forma en que la Institución se aproxima o alcanza sus objetivos y metas preestablecidas. Su propósito es medir, monitorear y evaluar los programas, planes de trabajo y proyectos presupuestarios a partir de indicadores de gestión y desempeño, que son responsabilidad de cada uno de los centros de trabajo.

**Evaluación del ambiente de trabajo.** Se refiere al proceso de evaluación, mediante un registro valorativo de aspectos vinculados a ejes o rubros temáticos que reflejan la percepción del personal directivo, administrativo y docente sobre el ambiente de trabajo cotidiano, en la Institución y en su centro de trabajo.

**Evaluación del desempeño del personal.** Evaluación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal, así como del rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo a la función que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución.

**Evaluación diagnóstica.** Evaluación que se aplica a los aspirantes a ingresar al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con el objeto de identificar su nivel educativo para utilizarlo como criterio de admisión al Colegio.

**Evaluación diagnóstica (en el proceso de enseñanza-aprendizaje).** Se lleva a cabo previo o al inicio de un bloque o tema a abordar, tiene la finalidad de identificar qué tanto sabe el estudiantado acerca del tema que se desarrollará, proporcionando elementos que sirven de punto de partida para orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 12 DE 20



**Evaluación formativa.** Se lleva a cabo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite precisar los avances logrados por cada estudiante y de manera especial, advertir las dificultades que encuentra durante el aprendizaje; tiene por objeto fundamental mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante. Se le conoce también como evaluación para el aprendizaje, destacando la retroalimentación como elemento central de la evaluación formativa.

**Evaluación sumativa.** Se aplica en la promoción de la certificación de los aprendizajes adquiridos por parte de los alumnos. Generalmente se lleva a cabo al finalizar un tema o bloque, un periodo parcial, un semestre o un ciclo escolar, con el propósito de emitir calificaciones. Se considera el conjunto de evidencias de los logros alcanzados por los estudiantes, en relación a los aprendizajes esperados o los criterios de evaluación.

**Evidencia de auditoría.** Registros, declaraciones de hechos o cualquiera otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Examen.** Instrumento de evaluación integrado por reactivos, que considera los contenidos a evaluar en un periodo determinado, abordados en el programa de estudio de cada asignatura.

**Expediente confidencial.** Conjunto de actas o reportes escritos por las autoridades educativas del plantel, sobre el desarrollo conductual y socioemocional de un estudiante en situaciones determinadas durante el semestre.

**Hallazgos de auditoría.** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Heteroevaluación.** Consiste en la evaluación que realiza una persona sobre otra: su trabajo, su actuación, su rendimiento, desempeño, etcétera.

**Indicador.** Valor cuantitativo o cualitativo que expresa las características o estado de un individuo, objeto o proceso.

**Indicador educativo.** Instrumento que permite medir y conocer la tendencia o desviación de las acciones educativas, con respecto a una meta o unidad de medida esperada o establecida; así como plantear previsiones sobre la evolución futura de los fenómenos educativos.

**Índice.** Es un parámetro que nos indica el estado o tendencia.

**Información documentada.** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 13 DE 20



**Instrumentos de evaluación.** Conjunto de recursos y técnicas que permiten evaluar el logro de los aprendizajes logrados y el desempeño del estudiante, a través de la evaluación formativa y sumativa, tales como rúbricas, lista de cotejo, guía de observación, exámenes, entre otros.

**Liberación.** Liberación de un producto o servicio, y cuando aplique, puede requerir autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

**Liderazgo visionario.** Este tipo de liderazgo tiene una visión de largo plazo, con capacidad de anticiparse a los acontecimientos y posibles problemas, así como, detectar oportunidades de mejora. Fomenta la participación de los diferentes actores en la creación e implementación de la misión, visión, políticas, normatividad y objetivos de la institución educativa.

**Lineamientos académicos.** Documentación emitida por la Dirección Académica cuando no se efectúan las Academias Estatales de Profesores, que incluyen: Dosificación de Contenidos, Planeación Didáctica, Instrumentos de Evaluación de las asignaturas, capacitaciones para el trabajo y paraescolares.

**Lista de verificación.** Es una guía preparada por el equipo auditor para realizar la auditoría de una manera ordenada y secuencial.

**Manual de perfiles profesionales.** Es la descripción de las funciones, atribuciones, competencias y requisitos del personal docente.

**Manual de puestos y funciones.** Es la descripción de las funciones, atribuciones, competencias y requisitos del personal administrativo, técnico, manual y de apoyo a la educación.

**Manual del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.** Documento rector del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, que especifica las directrices y lineamientos normativos, considerando los requisitos y requerimientos de la Norma ISO 21001:2018, y las características institucionales y operativas del COBAEV.

**Mapa curricular.** Documento autorizado por la Dirección General de Bachillerato, que contiene las asignaturas, número de horas por semestre y créditos de las asignaturas que componen el nivel bachillerato.

**Mapa de procesos.** Representación gráfica del enfoque a procesos y la articulación de éstos en el servicio educativo, orientado a la mejora continua y la satisfacción del estudiante.

**Materiales didácticos.** Medios materiales que intervienen y facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje, la formación y capacitación.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 14 DE 20



**Medición.** Proceso para determinar un valor; el valor determinado generalmente es el valor de una magnitud. Es la acción mediante la cual se asignan numerales a características o atributos de un objeto o proceso a través de un conjunto de reglas definidas.

**Mejora continua.** Actividad recurrente para mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. La Institución debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para incluir las necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Las mejoras pueden incluir corrección, acción correctiva, cambio repentino, innovación y reorganización.

**Misión.** Razón de ser, mandato y alcance de una organización traducida al contexto que opera.

**Monitoreo permanente.** Es un sistema o proceso permanente mediante el cual se detectan a todos aquellos estudiantes que presentan problemas de bajo rendimiento, reprobación, ausentismo escolar y situaciones de riesgo social para definir y brindar el apoyo tutorial que requieren.

**Necesidades especiales de educación.** Aquellas que requieren una atención especial en los estudiantes por estar asociadas a / relacionadas con:

- Asociadas a problemas socioemocionales.
- Asociadas a la discapacidad (sensorial-auditiva y visual; física-motora; intelectual; trastornos generalizados del desarrollo -Asperger y Autismo-; y, Síndrome de Down).
- No asociadas a la discapacidad: trastorno del aprendizaje, dotación intelectual, superdotación (sobresaliente), trastorno de comportamiento.
- Relacionadas con la trayectoria escolar (deserción, reprobación, ausentismo, bajo rendimiento académico, superdotados (sobresalientes), entre otros).
- Relacionadas con situaciones de riesgo social (embarazo, discriminación, violencia, acoso escolar, consumo de sustancias adictivas y otras.).

**No conformidad.** Incumplimiento a un requisito.

**Norma ISO 21001.** Es un estándar internacional que especifica los requisitos de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas. Es una herramienta normativa de gestión común para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, y mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.

**Normatividad.** Conjunto de normas, lineamientos, metodologías, procedimientos y sistemas que constituyen el marco legal de la Institución.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 15 DE 20



**Objetivos de la gestión de la excelencia educativa.** Resultado a lograr, relacionado con la gestión de la excelencia educativa.

**Oportunidades.** Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer estudiantes y otros beneficiarios, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados.

**Oportunidades de mejora.** Son aquellas que la Institución debe determinar, seleccionar e implementar para cumplir con los requisitos del estudiante, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos los proveedores externos. Estas oportunidades incluyen la mejora de los productos y servicios, así como abordar las necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.

**Orientador educativo.** Es la persona capaz de proveer información relativa a las ocupaciones y pasatiempos de interés para el alumnado; además debe ser capaz de reconocer la influencia de los factores ambientales, sociales y externos que intervienen en el proceso de toma de decisiones de los alumnos, es decir debe evaluar las condiciones contextuales e individuales y de proporcionar consejo y asesoría.

**Partes interesadas.** Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Se definen como una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Pensamiento basado en riesgos (Riesgos y oportunidades).** El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión eficaz. Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades; estas acciones establecen una base para aumentar la eficacia del sistema, alcanzar mejores resultados y prevenir efectos los negativos.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer estudiantes y otros beneficiarios, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 16 DE 20



**Permanencia escolar.** Implica la expectativa de que un estudiante se mantenga en el ciclo que cursa y que lo posibilite a concluir su nivel académico.

**Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización. Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.

**Planeación académica.** Documentación elaborada por los docentes en Academia, que incluye: Dosificación de contenidos y/o programática, Planeación didáctica e Instrumentos de evaluación.

**Planeación didáctica.** Documento que contiene las actividades de enseñanza y de aprendizaje, así como las estrategias de evaluación por cada periodo parcial que favorecen el logro de los aprendizajes esperados.

**Plataforma sincrónica.** Herramienta de comunicación que permite la conexión de alumnos y docentes en tiempo real.

**Política de la gestión de la excelencia educativa.** Intenciones y dirección de la Institución relativas a la gestión de la excelencia educativa, tal como las expresa formalmente su Alta dirección.

**Prevención.** Incidencia en los diversos espacios donde transita la vida de los jóvenes para la construcción de vínculos afectivos, de inclusión y de participación que posibiliten el desarrollo de la autonomía y sociabilidad. Estrategia de intervención social orientada a evitar un comportamiento que se considera nocivo antes de que ocurra.

**Principios del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.** Los principios son el conjunto de valores, creencias y normas, que orientan y regulan el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. Son el soporte de la visión, la misión, la política, los objetivos y el alcance del Sistema. Los once principios son: Enfoque a los estudiantes y a otros beneficiarios; Liderazgo visionario; Compromiso del personal; Enfoque a procesos; Mejora; Toma de decisiones basada en evidencia; Gestión de las relaciones; Responsabilidad social; Accesibilidad y equidad; Conducta ética; Seguridad y protección de datos.

**Problemas socioemocionales.** Son comportamientos o sentimientos inapropiados, que se presentan bajo circunstancias normales; es un estado general de descontento o depresión; una tendencia a desarrollar síntomas físicos o temores asociados con los problemas personales; son sentimientos, actitudes y comportamientos que no favorecen el equilibrio personal y que repercuten en el progreso académico 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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 17 DE 20



**Proceso.** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas. Un proceso puede medirse y mejorarse. Pueden existir varios procesos que también se interrelacionan e interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la Institución.

**Productos de academia.** Documentos generados a partir de acuerdos y disposiciones académicas, emanada de los trabajos colegiados, que incluyen Acta de academia, Dosificación de contenidos o programática, Planeación didáctica e Instrumentos de evaluación, con excepción del examen en el caso de Academia estatal.

**Programa de auditoría.** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Programa de estudio.** Documento normativo que guía la práctica docente y busca favorecer el aprendizaje del estudiante y que cuente con una cultura básica general que le permita promover su acceso a la educación superior y su posible incorporación a la vida laboral.

**Programa de metas anuales (PMA).** Es un programa de acción de corto plazo, que emerge del plan de largo plazo. Contiene los elementos que permiten la asignación de recursos humanos y materiales que posibiliten el cumplimiento de las metas y objetivos previamente establecidos.

**Programa Institucional de Desarrollo (PIDE).** Es un instrumento normativo de planeación que rige los proyectos de la institución y las líneas de acción estratégicas del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

**Proveedores externos.** Son aquellas personas físicas o jurídicas, que surten a la institución de insumos.

**Queja.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del estudiante, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del estudiante.

**Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Registro de control.** Documento que debe conservarse como evidencia del cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 21001:2018.

**Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implica u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia Institución. Un requisito especificado es aquel que

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 18 DE 20



está establecido, por ejemplo, en la Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 21001:2018.

**Representante de la Dirección.** Directivo designado por la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, como su Representante para efectos de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.

**Reprobación escolar.** Se refiere en la no aprobación de una o varias asignaturas de un determinado grado o nivel escolar.

**Responsabilidad social.** Responsabilidad de una Institución ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; que tome en cuenta las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y cumpla con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada a toda la Institución y se lleve a cabo en sus relaciones (actividades de una organización dentro de su esfera de influencia).

**Riesgo.** El riesgo es el efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, positiva o negativa. La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad; ésta también puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades

**Riesgo social.** La forma en que algunas condiciones sociales pueden convertirse en limitaciones y obstáculos para el pleno desarrollo de los jóvenes.

**Salida.** Resultado de un proceso o procedimiento. Las salidas de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso o procedimiento, interconectándose entre sí.

**Satisfacción del estudiante.** Percepción del estudiante sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas sobre el servicio educativo.

**Seguimiento.** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad. Para determinar el estado, puede ser necesario verificar, supervisar u observar en forma crítica.

**Servicio educativo.** Gestión sistemática de los recursos materiales, tecnológicos, presupuestarios y humanos, orientada a la educación y al fortalecimiento del proceso de enseñanza aprendizaje, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 19 DE 20



**Servicio no conforme.** Salidas educativas no conformes con los requisitos previamente establecidos para el servicio educativo. El Servicio no conforme puede presentarse antes, durante o después de la prestación del servicio.

**Sistema de gestión.** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, procesos, procedimientos y recursos, con el objeto de lograr los resultados esperados.

**Sugerencias pedagógicas.** Se trata de un grupo de estrategias metodológicas que buscan cubrir las expectativas de aprendizaje de los estudiantes, según las necesidades que requieran.

**Toma de decisiones basada en evidencias.** Decisiones basadas en el análisis y evaluación de datos e información con lo que se tiene mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

**Trastorno.** Es una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo.

**Trazabilidad.** Capacidad de identificar y rastrear, de seguir el histórico, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. En la trazabilidad se puede ejecutar un seguimiento de la trayectoria de un proceso, objeto o dato, con el propósito de revisar y ajustar lo necesario de manera oportuna y transparente.

**Tutor docente.** Es aquel docente que cuenta con horas destinadas al fortalecimiento académico (horas de descarga y horas de apoyo a la docencia) cuya función es ofrecer acompañamiento académico a todos aquellos estudiantes que presentan problemas de ausentismo, reprobación y bajo desempeño académico en alguna asignatura del plano curricular.

**Tutor escolar.** Es la persona que cuenta con mayor número de horas de apoyo a la educación, y será quien tendrá la responsabilidad de coordinar el servicio de acción tutorial del Desarrollo Integral del Estudiante en el plantel.

**Tutoría académica.** Es el proceso mediante el cual se ofrece acompañamiento a todos aquellos estudiantes que presentan problemas de bajo rendimiento académico, reprobación o ausentismo escolar; para lograr la permanencia y culminación de los estudios de bachillerato, asimismo coadyuvar al logro de su formación integral.

**Tutoría individual.** Es el tipo de tutoría mediante el cual un docente tutor brinda acompañamiento o asesoría a un estudiante de manera personalizada en alguna situación o problemática del ámbito académico o de riesgo social durante el tiempo que lo requiera.

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	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	VERSIÓN NÚMERO: 3
	FECHA DE APROBACIÓN: 01/03/2023
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 20 DE 20



**Tutoría grupal.** Es el tipo de tutoría donde un docente tutor brinda acompañamiento o asesoría a un grupo de estudiantes que comparten situaciones o problemas del ámbito académico o de riesgo social durante el tiempo que lo requiera.

**Validación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Validez.** Consistencia en la interpretación de los resultados de una evaluación, la cual presenta conclusiones que muestran pertinencia y concordancia con los atributos, propósitos y procedimientos elaborados previamente. En el seguimiento y medición se puede asegurar la validez de los resultados al verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos previamente establecidos.

**Valor.** Código numérico o alfabético que representa el estado de un caso para una variable.

**Variable.** Característica o propiedad de un objeto de evaluación que tiende a cambiar al desarrollarse en ambientes o contextos diferentes y que puede tener diversos valores.

**Verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. Comprobación de la validez y exactitud de los análisis, las conclusiones y la información que se obtiene en el proceso de evaluación de un objeto.

**Violencia.** El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones.

**Violencia escolar.** acción u omisión de un acto que intencionalmente genere alguna forma de maltrato psicológico, verbal o físico, entre miembros de la comunidad educativa, y que se produce dentro de los espacios físicos que les son propios a ésta, o en otros directamente relacionados con las actividades escolares.

**Visión.** Aspiraciones de una organización en relación con su condición futura deseada y debidamente alineada con su Misión.

**Vulnerabilidad.** Conjunto de dificultades, limitaciones y situaciones de riesgo provocadas por condiciones económicas, sociales culturales y políticas que impide a los jóvenes desarrollarse como ciudadanos.

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