



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz**  
**Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa**  
**Norma ISO 21001:2018**  
**Estudio del contexto institucional**

**Marzo 2022**



## Índice

<b>Presentación</b> .....	2
<b>Introducción</b> .....	3
<b>1. Generalidades</b> .....	5
1.1 Estructura organizacional (Centros de trabajo) .....	8
1.1.1 Distribución geográfica de planteles.....	8
1.1.2 Ubicación de planteles por regiones administrativas del Estado de Veracruz .....	9
1.1.3 Infraestructura física y capacidad instalada .....	14
<b>2. Sistema de Gestión de la Calidad</b> .....	16
2.1 Objetivos de la calidad bajo la Norma ISO9001:2015.....	16
2.2 Dirección, gestión y operación estratégica del SGC .....	19
<b>3. Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa</b> .....	19
<b>4. Partes Interesadas</b> .....	20
4.1 Partes interesadas internas .....	20
4.2 Partes interesadas externas .....	23
4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes .....	28
4.3.1 Necesidades y Expectativas de las partes interesadas internas .....	35
4.3.2 Necesidades y Expectativas de las partes interesadas externas .....	38
4.4 Requisitos de las partes (Perspectiva institucional para la Excelencia Educativa) .....	42
<b>5. Fuentes consultadas</b> .....	45



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## **Presentación**

Como parte del proceso de gestión y administración de los servicios educativos que ofrece el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), en el marco del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE), es fundamental el estudio del contexto institucional para identificar los requisitos y expectativas de las partes interesadas e involucradas en los procesos internos y su efecto hacia el exterior, con base en una cultura de mejora continua; en este orden de ideas, es preciso caracterizar el entramado contextual que prevalece en la organización desde una perspectiva integral e integradora, donde converjan las reflexiones, análisis, puntos de vista y propuestas de los centros de trabajo que conforman la institución.

Derivado de lo anterior, se realizó la integración del contexto institucional en el marco de la Norma Internacional Estandarizada ISO 21001:2018, específicamente conforme lo establecido en el numerado 4. Contexto de la Institución y en particular los requisitos 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto y 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; mediante un ejercicio analítico-reflexivo. Este ejercicio consistió en la recogida de información a través de un instrumento -guía-punteado que establece los aspectos a observar, analizar y registrar. Como producto de esto, se obtuvo información general y específica acerca del contexto interno y externo de los centros de trabajo, que servirá para la configuración del panorama institucional y referencia documental del entorno, así como los factores positivos y negativos que influyen en el logro de resultados, asimismo los requisitos por cumplir y que son parte de las prácticas institucionales hacia la excelencia educativa.

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

El carácter de este documento además de informativo es dinámico y formativo, toda vez surgen nuevas condiciones contextuales por lo que es flexible y susceptible de mejora, por tanto, se le considera como la primera aproximación a la realidad circundante y el punto de partida para la implantación del nuevo Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa; la puesta en marcha de las estrategias institucionales para el logro de resultados y la consolidación de una cultura de Excelencia en el servicio.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## Introducción

El logro de resultados en la dirección y administración de cualquier organización está sujeta a objetivos de carácter institucional, cuyo sentido implican la misión y visión que dan identidad y especificidad organizacional. Para el logro de dichos objetivos, se plantean metas a corto, mediano y largo plazos que aseguren una mayor eficiencia de los procesos. Toda entidad pública o privada debe plantear con claridad sus objetivos y concebir en ellos la esencia y cultura organizacional cuyo logro deviene del aprovechamiento y potenciación del capital humano, material, tecnológico y financiero que dispone. Para ello, es necesario realizar un análisis de su contexto interno y externo, como punto de partida y retorno como espiral o bucle ascendente que le permite escalar la calidad desde un enfoque de mejora continua de sus procesos y resultados. En este sentido, el contexto se concibe como la integración de todos los elementos -factores- de carácter económico, social, político, cultural, educativo, presupuestal, organizativo, administrativo y de recursos humanos entre otros, que influyen la dinámica operativa de la organización. Dicha integración -en tanto diagnóstico-, configura el panorama real en el cual el desempeño institucional ha de medirse y compararse mediante indicadores de proceso y resultado que demuestren el desarrollo, progreso y mejora sostenida, así como evidenciar oportunidades de mejora susceptibles de atención. Este análisis contextual se realizó mediante una técnica de consulta a los centros de trabajo a partir de una guía puntual de los aspectos susceptibles de observación y que revisten la importancia del enfoque hacia la excelencia educativa; dicha consulta fue utilizada para la construcción de este documento base que servirá para la planificación de procesos, procedimientos y estrategias institucionales, su puesta en marcha, verificación -en tanto validación, comprobación y evaluación- así como el diseño o rediseño de los mismos para realimentar el ciclo de la mejora continua en los sistemas de calidad: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (Deming, 1992).

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz convergen por un lado -en el ámbito interno-, las partes interesadas e involucradas en el servicio que éste oferta, sea en carácter de usuarios, clientes o colaboradores, y por el otro lado -en el ámbito externo-, las partes interesadas y también involucradas en los procesos propios de la organización, coadyuvando al logro de las metas; estas partes interesadas -internas y externas-, su vínculo e interacción con la entidad y su influencia en los procesos, dieron la pauta para la integración del contexto institucional y permiten poner sobre la mesa un abanico de posibilidades de mejora en aquellos aspectos que – pensados como requisitos-, deberán cumplirse para asegurar la consolidación de la cultura de excelencia en el servicio.

Por tanto, en este documento se concentran las perspectivas analíticas de todos los centros de trabajo enmarcadas por los aspectos que dan relevancia y pertinencia con la norma estandarizada internacional, bajo la cual el COBAEV se certificará. Esta



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



información en su conjunto conforma el fundamento del proceso interpretativo mediante el cual se configura el escenario contextual y destaca las características diferenciadas frente a otros subsistemas educativos del nivel medio superior.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## **1. GENERALIDADES.**

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado mediante Decreto expedido por el ejecutivo estatal el 30 de julio de 1988. El Colegio inició sus actividades académicas en septiembre de ese mismo año.

La institución tiene como Misión: “Proporcionar servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del educando, con recursos didácticos y tecnologías modernas, a través de métodos que atiendan las características diferenciadas de los estudiantes, y con docentes altamente capacitados que garanticen procesos de enseñanza – aprendizaje, apropiados para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo, y para integrarlos competitivamente a estudios a nivel superior”.

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

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

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

En su trayectoria, el COBAEV ha logrado convertirse en una opción importante del nivel medio superior en la entidad, por lo que busca consolidarse como una Institución de excelencia educativa, con sólida pertinencia social sustentada en la experiencia operativa producto del desempeño adecuado, la cooperación permanente y la constante superación de directivos, docentes, administrativos y estudiantes. Una evidencia de lo anterior -entre muchas- es la estrecha y permanente vinculación con el entorno social, la sensibilidad



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



institucional ante el contexto y la aplicación de estrategias y/o programas de desarrollo, proyección y promoción del COBAEV, tales como la participación de sus grupos representativos, culturales, artísticos y deportivos, así como las actividades cívicas en la comunidad, servicio social y las prácticas profesionales de los estudiantes que se traducen en presencia e influencia positiva en el desarrollo comunitario, regional y estatal, proyectando al COBAEV como uno de los mejores subsistemas del nivel medio superior a nivel nacional.

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

Como antecedente de lo anterior el COBAEV se encuentra inmerso en la dinámica de la calidad y la mejora continua buscando estar a la vanguardia a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma internacional ISO 9001 desde 2009 y actualmente certificado en la versión 2015 de dicha Norma.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se ha convertido en un instrumento estratégico de planeación, gestión, control y evaluación, que contribuye a la calidad educativa desde la perspectiva del desarrollo integral del estudiante y en la mejora continua como práctica institucional. Contempla todas las actividades -académicas, administrativas, legales y operativas- del servicio ofertado por el Colegio lo cual aplica en todos los centros de trabajo (Oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles) en la entidad veracruzana; por tanto, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos sustantivos y de apoyo son observados, atendidos y realizados por toda la estructura organizacional.

La Política de la calidad vigente es: “En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir los requisitos del servicio educativo y de crear, comunicar y conservar una cultura de mejora continua sustentada en un Sistema de



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



Gestión de la Calidad, que demuestre su eficacia y permita desarrollar una Educación Integral e Incluyente con Calidad”. Actualmente se cuenta con siete objetivos de la calidad que se abordarán más adelante.

Para el seguimiento, control y evaluación del SGC, se cuenta con una estructura operativa conformada por un Comité de la Calidad (Alta Dirección), el Representante de la Dirección, una red de enlaces de la calidad y un equipo de auditores internos.





## 1.1 Estructura organizacional (Centros de trabajo).

### 1.1.1 Distribución geográfica de planteles.

El COBAEV cuenta con 71 planteles ubicados en 64 municipios, 8 coordinaciones de zona y 5 Direcciones de Área correspondientes a oficinas centrales en la ciudad de Xalapa. Su ubicación geográfica se ilustra en el siguiente mapa:





### 1.1.2 Ubicación de planteles por regiones administrativas del Estado de Veracruz

El Estado de Veracruz cuenta con una extensión territorial de 71,820 km<sup>2</sup> (el 3.7% de la superficie del país), está dividido en 212 municipios, agrupados en 10 regiones administrativas, clasificadas por su diversidad biológica y cultural: Huasteca Alta, Huasteca Baja, Totonaca, Nautla, Capital, Sotavento, Montañas, Papaloapan, Los Tuxtlas y Olmeca.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz tiene 71 planteles distribuidos en 64 municipios con diferentes contextos urbano, semiurbano y rural. Los planteles están ubicados en las 10 regiones mencionadas como a continuación se describe:

**UBICACIÓN DE PLANTELES POR REGIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE VERACRUZ**

REGIÓN	GRADO DE MARGINACIÓN	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ (COBAEV)			
		COMUNIDAD INDIGENA DONDE HAY COBAEV	MUNICIPIO	ZONA COBAEV	PLANTEL
HUASTECA ALTA	BAJO		PUEBLO VIEJO	I	01 PUEBLO VIEJO
HUASTECA ALTA	ALTO		TEMPOAL	I	02 TEMPOAL "MIGUEL BARRAGÁN"
NAUTLA	BAJO		MARTÍNEZ DE LA TORRE	III	03 MARTÍNEZ DE LA TORRE
OLMECA	BAJO		AGUA DULCE	VIII	04 AGUA DULCE "JOEL ARTIGAS DÍAZ"
HUASTECA BAJA	ALTO		TEMAPACHE	II	05 ÁLAMO "GUILLERMO VELEZ CASTILLO"
MONTAÑAS	BAJO		NOGALES	VI	06 NOGALES "HERIBERTO JARA CORONA"
MONTAÑAS	ALTO		OMEALCA	VI	07 OMEALCA "ADALBERTO DÍAZ JÁCOME"
OLMECA	BAJO		COSOLEACAQUE	VII	08 COSOLEACAQUE "MARTIN GONZALEZ EL LANCERO"
HUASTECA ALTA	ALTO		TAMIAHUA	II	09 TAMIAHUA "LEONCIO RAMOS CAREAGA"
HUASTECA BAJA	MUY ALTO	X	IXHUATLÁN DE MADERO	II	10 IXHUATLÁN DE MADERO "HEBERTO CASTILLO MARTINEZ"
SOTAVENTO	BAJO		PASO DE OVEJAS	IV	11 PASO DE OVEJAS "JOSÉ CARDEL MURRIETA"
MONTAÑAS	BAJO		CÓRDOBA	VI	12 CÓRDOBA "ENRIQUE HERRERA MORENO"
PAPALOAPAN	ALTO	X	PLAYA VICENTE	V	13 PLAYA VICENTE "FRANCISCO MANZANILLA PARROQUÍN"
TOTONACA	ALTO		TIHUATLÁN	II	14 TIHUATLÁN "LEONARDO PÉREZ RIVERA"



**UBICACIÓN DE PLANTELES POR REGIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE VERACRUZ**

REGIÓN	GRADO DE MARGINACIÓN	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ (COBAEV)			
		COMUNIDAD INDIGENA DONDE HAY COBAEV	MUNICIPIO	ZONA COBAEV	PLANTEL
SOTAVENTO	MEDIO		TLALIXCOYAN	V	15 PIEDRAS NEGRAS "RICARDO FERNANDEZ VILLEGAS"
LOS TUXTLAS	ALTO		CATEMACO	V	16 CATEMACO "MARCELINO ABSALON PEREZ"
OLMECA	MEDIO		JÁLTIPAN DE MORELOS	VII	17 JÁLTIPAN "ELEUTERIO R. IBARRA SÁNCHEZ"
OLMECA	MUY BAJO		COATZACOALCOS	VIII	18 COATZACOALCOS "DESIDERIO CADENA GRANADOS"
HUASTECA ALTA	MEDIO		EL HIGO	I	19 EL HIGO "FELIPE GARCIA EGUIÑO"
SOTAVENTO	MEDIO		SOLEDAD DE DOBLADO	IV	20 SOLEDAD DE DOBLADO "MANUEL DOBLADO"
OLMECA	BAJO		IXHUATLÁN DEL SURESTE	VIII	21 IXHUATLÁN DEL SURESTE "CASIANO LUIS SANTIAGO"
HUASTECA BAJA	ALTO	X	CHICONTEPEC	II	22 CHICONTEPEC "MIGUEL BUSTOS CERECEDO"
HUASTECA BAJA	ALTO		CASTILLO TEAYO	II	23 CASTILLO DE TEAYO "FLORENCIO GARCIA REYES"
TOTONACA	ALTO		CAZONES DE HERRERA	III	24 CAZONES "JOSÉ CASTRO RAMÍREZ"
MONTAÑAS	MEDIO		HUATUSCO	IV	25 HUATUSCO "ERNESTO GARCÍA CABRAL"
OLMECA	MUY BAJO		COATZACOALCOS	VIII	26 ALLENDE-COATZACOALCOS
TOTONACA	ALTO	X	ESPINAL	III	27 ESPINAL "FIDEL FAJARDO JUAREZ"
NAUTLA	MEDIO		TLAPACOYAN	III	28 TLAPACOYAN "LUIS ESCOBAR TOLEDANO"
MONTAÑAS	MEDIO		YANGA	VI	29 YANGA "GASPAR YANGA"
PAPALOAPAN	ALTO		JOSÉ AZUETA	V	30 VILLA AZUETA "OMAR HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ"
OLMECA	ALTO		SAYULA DE ALEMÁN	VII	31 SAYULA DE ALEMÁN
TOTONACA	BAJO		COATZINTLA	III	32 COATZINTLA "LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"
OLMECA	MEDIO		CHINAMECA	VII	33 CHINAMECA "JOSÉ MARÍA GUILLEN TORRES"
OLMECA	MUY BAJO		NANCHITAL DE LÁZARO CARDENAS DEL RÍO	VIII	34 NANCHITAL "GERMÁN MERCADO CARDOZA"



**UBICACIÓN DE PLANTELES POR REGIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE VERACRUZ**

REGIÓN	GRADO DE MARGINACIÓN	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ (COBAEV)			
		COMUNIDAD INDIGENA DONDE HAY COBAEV	MUNICIPIO	ZONA COBAEV	PLANTEL
CAPITAL	MUY BAJO		XALAPA	IV	35 XALAPA "LEONARDO PASQUEL"
SOTAVENTO	BAJO		URSULO GALVAN	IV	36 ZEMPOALA "JULIO PLATAS DOMINGUEZ"
TOTONACA	ALTO		TIHUATLAN	III	37 MECATEPEC "SACRAMENTO JOFFRE FERNANDEZ"
HUASTECA BAJA	ALTO	X	IXCATEPEC	I	38 IXCATEPEC "HIGINIO MELGOZA"
HUASTECA ALTA	ALTO		OZULUAMA	I	39 OZULUAMA "SARA GARCÍA IGLESIAS"
PAPALOAPAN	BAJO		TIERRA BLANCA	V	40 JOACHÍN "OTHON DE LEÓN RODRÍGUEZ"
HUASTECA BAJA	ALTO	X	CHONTLA	I	41 CHONTLA "MANUEL C. TELLO"
OLMECA	BAJO		MINATITLÁN	VII	42 MINATITLÁN "OCTAVIANO CORRO RAMOS"
OLMECA	ALTO		LAS CHOAPAS	VIII	43 LAS CHOAPAS "AUGUSTO PALMA ALOR"
OLMECA	MEDIO		MOLOACAN	VIII	44 CUICHAPA "ANDRES FLORES CRUZ"
OLMECA	MUY ALTO	X	SOTEAPAN	VII	45 SOTEAPAN "HILARIO CARLOS SALAS"
MONTAÑAS	BAJO		CORDOBA	VI	46 CÔRDOBA II "FRANCISCO HERNANDEZ Y HERNANDEZ"
MONTAÑAS	MEDIO		AMATLAN DE LOS REYES	VI	47 AMATLÁN DE LOS REYES "LUIS REYES GARCIA"
CAPITAL	ALTO		JALCOMULCO	IV	48 JALCOMULCO
MONTAÑAS	MUY ALTO	X	ZONGOLICA	VI	49 ZONGOLICA "HONORIO CONTRERAS PAVIA"
SOTAVENTO	MUY BAJO		VERACRUZ	V	50 VERACRUZ "ELIAS NICOLAS CORTES GUZMÁN"
HUASTECA BAJA	ALTO		ALAMO TEMAPACHE	II	51 LA CONTITUCIÓN "ROMULO BACHE AZUARA"
CAPITAL	ALTO		COSAUTLAN DE CARVAJAL	IV	52 COASUTLÁN "VICTOR PIÑA LOZANO"
OLMECA	MEDIO	X	ZARAGOZA	VII	53 ZARAGOZA "DIONISIO LOPEZ DE LOS SANTOS"
CAPITAL	ALTO		JALACINGO	IV	54 JALACINGO



**UBICACIÓN DE PLANTELES POR REGIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE VERACRUZ**

REGIÓN	GRADO DE MARGINACIÓN	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ (COBAEV)			
		COMUNIDAD INDIGENA DONDE HAY COBAEV	MUNICIPIO	ZONA COBAEV	PLANTEL
HUASTECA ALTA	ALTO	X	TANTOYUCA	I	55 TANTOYUCA
MONTAÑAS	BAJO		FORTÍN DE LAS FLORES	VI	56 FORTÍN DE LAS FLORES
MONTAÑAS	ALTO		MALTRATA	VI	57 MALTRATA
CAPITAL	MEDIO		PEROTE	IV	58 PEROTE
HUASTECA ALTA	MEDIO		PÁNUCO	I	59 PÁNUCO
PAPALOAPAN	MEDIO		TRES VALLES	V	60 TRES VALLES
SOTAVENTO	MUY BAJO		BOCA DEL RIO	V	61 BOCA DEL RIO
SOTAVENTO	MUY BAJO		VERACRUZ	V	62 VERACRUZ-NORTE
PAPALOAPAN	BAJO		ALVARADO	V	63 ALVARADO
OLMECA	MEDIO		ACAYUCAN	VII	64 ACAYUCAN
HUASTECA ALTA	ALTO	X	PLATÓN SÁNCHEZ	I	65 PLATON SANCHEZ
CAPITAL	MUY BAJO		XALAPA	IV	66 XALAPA II
MONTAÑAS	MUY ALTO	X	SOLEDAD ATZOMPA	VI	67 XONOTLA EMSAD 05
OLMECA	MUY BAJO		COATZACOALCOS	VIII	68 COATZACOALCOS II
PAPALOAPAN	ALTO		JUAN RODRIGUEZ CLARA	VII	69 JUAN RODRIGUEZ CLARA
LOS TUXTLAS	ALTO		SAN ANDRÉS TUXTLA	V	70 SAN ÁNDRES TUXTLA
PAPALOAPAN	BAJO		COSAMALOAPAN	V	71 COSAMALOAPAN

FUENTE: TABLA ELABORADA CON INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL



### 1.1.3 Infraestructura física y capacidad instalada.

En lo referente a la infraestructura física, es importante mencionar que, el COBAEV no dispone de atribuciones legales para la construcción de espacios físicos en planteles, sólo atiende a mantenimientos menores, por lo que se deben gestionar recursos con las instancias externas (municipales, estatales y federales) encargadas de apoyar en este rubro, así como con las asociaciones de padres de familia. Esta gestión recae principalmente, en los directivos de planteles quienes gestionan recursos para construir, ampliar o realizar mantenimientos mayores a las instalaciones.

A continuación, se describe la infraestructura física de los planteles. La información responde a la tipología establecida por el Comité de Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE), para la construcción de espacios educativos en tipos de estructura física A, B o C.

#### INFRAESTRUCTURA FÍSICA CON ESPACIOS CONSTRUIDOS EXPROFESO PARA SUS USO

INFORMACIÓN AL MES DE OCTUBRE DE 2019

ZONA	PLANTEL 1	TIPO DE ESTRUCTURA FÍSICA 2	AULAS DIDÁCTICAS	LABORATORIOS	TALLERES	OTROS 3	ESPACIOS POR PLANTEL	
							EDUCATIVOS	TOTAL
I	01 PUEBLO VIEJO (*)	B	12	4	3	25	19	44
I	02 TEMPOAL	B	10	4	2	22	16	38
I	19 EL HIGO	A	9	3	1	8	13	21
I	38 IXCATEPEC	A	7	2	2	5	11	16
I	39 OZULUAMA	A	8	2	2	5	12	17
I	41 CHONTLA	A	7	3	2	8	12	20
I	55 TANTOYUCA	B	15	0	1	5	16	21
I	59 PÁNUCO	A	6	0	0	0	6	6
I	65 PLATÓN SÁNCHEZ	A	0	0	0	0	0	0
II	05 ALAMO (*)	C	14	5	4	36	23	59
II	09 TAMIAHUA	A	9	3	2	20	14	34
II	10 IXHUATLÁN DE MADERO	A	9	3	2	20	14	34
II	14 TIHUATLÁN	A	8	3	2	6	13	19
II	22 CHICONTEPEC (*)	B	10	3	2	29	15	44
II	23 CASTILLO DE TEAYO	A	6	2	2	16	10	26
II	51 LA CONSTITUCIÓN	A	4	1	1	6	6	12
III	03 MARTÍNEZ. DE LA TORRE (*)	B	12	4	3	28	19	47
III	24 CAZONES	A	7	3	2	14	12	26
III	27 ESPINAL	A	6	2	1	11	9	20
III	28 TLAPACOYAN (*)	B	11	2	2	7	15	22



**INFRAESTRUCTURA FÍSICA CON ESPACIOS CONSTRUIDOS EXPROFESO PARA SUS USO**

INFORMACIÓN AL MES DE OCTUBRE DE 2019

			AU LA S	LA BO S	TA LL ER	OT RO	ESPACIOS POR PLANTEL	
III	32 COATZINTLA	B	12	2	3	18	17	35
III	37 MECATEPEC	A	9	2	2	8	13	21
IV	11 PASO DE OVEJAS	A	9	3	2	24	14	38
IV	20 SOLEDAD DE DOBLADO	A	8	3	2	18	13	31
IV	25 HUATUSCO	A	6	3	2	9	11	20
IV	35 XALAPA (*)	B	16	3	7	27	26	53
IV	36 ZEMPOALA	A	6	2	2	4	10	14
IV	48 JALCOMULCO	A	5	2	1	5	8	13
IV	52 COSAUTLÁN	B	6	2	1	0	9	9
IV	54 JALACINGO	B	11	1	1	4	13	17
IV	58 PEROTE	B	10	0	1	0	11	11
IV	66 XALAPA II	B	0	0	0	0	0	0
V	13 PLAYA VICENTE	B	8	4	3	24	15	39
V	15 PIEDRAS NEGRAS	A	6	4	2	12	12	24
V	16 CATEMACO	A	8	3	2	20	13	33
V	30 VILLA AZUETA	A	7	2	3	12	12	24
V	40 JOACHÍN	A	6	2	1	5	9	14
V	50 VERACRUZ	B	8	2	1	9	11	20
V	60 TRES VALLES (**)	A	6	1	1	6	8	14
V	61 BOCA DEL RÍO	B	0	0	0	0	0	0
V	62 VERACRUZ NORTE	B	7	0	0	3	7	10
V	63 ALVARADO	A	6	0	0	0	6	6
V	70 SAN ANDRÉS TUXTLA	A	6	0	0	0	6	6
V	71 COSAMALOAPAN	A	6	0	0	0	6	6
VI	06 NOGALES (*)	B	15	4	3	35	22	57
VI	07 OMEALCA	A	10	3	2	9	15	24
VI	12 CÓRDOBA (*)	B	11	3	4	36	18	54
VI	29 YANGA	A	14	3	2	13	19	32
VI	46 CÓRDOBA II	B	15	2	2	9	19	28
VI	47 AMATLÁN DE LOS REYES	A	10	2	1	12	13	25
VI	49 ZONGOLICA	A	8	2	1	11	11	22
VI	56 FORTÍN	A	8	0	0	1	8	9
VI	57 MALTRATA (**)	B	12	1	1	10	14	24
VI	67 XONOTLA	A	6	0	0	0	6	6
VII	08 COSOLEACAQUE (*)	B	15	4	3	28	22	50
VII	17 JÁLTIPAN (*)	B	11	4	3	12	18	30



**INFRAESTRUCTURA FÍSICA CON ESPACIOS CONSTRUIDOS EXPROFESO PARA SUS USO**

INFORMACIÓN AL MES DE OCTUBRE DE 2019

		TIPO DE	AU LA S	LA BO S	TA LL ER	OT RO	ESPACIOS POR PLANTEL	
VII	31 SAYULA DE ALEMÁN	A	8	3	2	6	13	19
VII	42 MINATITLÁN	B	13	3	3	9	19	28
VII	33 CHINAMECA	A	7	2	1	5	10	15
VII	45 SOTEAPAN	A	11	2	1	6	14	20
VII	53 ZARAGOZA	B	11	0	0	2	11	13
VII	64 ACAYUCAN	B	11	0	0	1	11	12
VII	69 JUAN RODRÍGUEZ CLARA	B	8	0	0	0	8	8
VIII	04 AGUA DULCE (*)	C	8	4	4	35	16	51
VIII	18 COATZACOALCOS (*)	B	13	4	2	18	19	37
VIII	21 IXHUATLÁN DEL SURESTE	A	8	3	1	6	12	18
VIII	26 ALLENDE-COATZACOACOS	B	10	2	2	5	14	19
VIII	34 NANCHITAL	B	12	4	3	30	19	49
VIII	43 LAS CHOAPAS (**)	B	20	2	1	13	23	36
VIII	44 CUICHAPA	A	8	2	2	4	12	16
VIII	68 COATZACOALCOS II	B	9	0	0	0	9	9
<b>TOTALES</b>			<b>634</b>	<b>149</b>	<b>117</b>	<b>795</b>	<b>900</b>	<b>1695</b>

FUENTE: TABLA ELABORADA CON INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO PATRIMONIAL.

1. NOTAS SOBRE ALGUNOS PLANTELES:

(\*) El centro de cómputo se adaptó o se construyó como laboratorio de telecomunicaciones y se realizan ambas funciones

(\*\*) Se cuenta como propiedad del Colegio con un edificio que perteneció a una secundaria (además de los espacios descritos) o a una preparatoria o TEBAEV.

2. TIPO DE ESTRUCTURA FÍSICA DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD DEL COMITÉ ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA FEDERAL DE CONSTRUCCIÓN DE ESCUELAS (CAPFCE). CLASIFICACIÓN: TIPO DE ESTRUCTURA A: HASTA 700 ALUMNOS, DOS TURNOS; ESTRUCTURA B: DE 701 A 1200 ALUMNOS, DOS TURNOS; ESTRUCTURA C: DE 1201 A 2000 ALUMNOS, DOS TURNOS.

EN EL COBAEV TAMBIÉN SE UTILIZA LA CLASIFICACIÓN DE LOS PLANTELES POR TIPO A, B O C, PERO CON CRITERIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS. EN ALGUNOS PLANTELES ESTA CLASIFICACIÓN DIFIERE DE LA INCLUIDA EN ESTA TABLA

3. NO SE INCLUYEN CANCHAS DEPORTIVAS.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## **2. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

Desde 2009, el COBAEV se encuentra inmerso en una cultura de mejora permanente apoyada en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante el cual ha certificado sus procesos y procedimientos operativos. La implantación del SGC, como estrategia institucional para consolidar el trabajo colegiado y colaborativo cultivado desde la fundación del colegio, ha traído consigo una mejora sustancial y evidente en los servicios ofertados, lo que ha implicado una clara y eficaz articulación de los procedimientos académicos y administrativos bajo una misma visión de calidad, la cual ha sido orientada al cumplimiento de la misión institucional; muestra de lo anterior son los resultados de las auditorías internas y externas que hacen al COBAEV acreedor a la certificación de calidad bajo la Norma Internacional Estandarizada ISO9001, ello debido a la constancia en el cumplimiento de los objetivos de la calidad conforme se han replanteando en una curva ascendente de mejora de los resultados; es así como desde hace más de una década, la aspiración institucional a la Excelencia Educativa ha marcado el paso y ruta de sus procesos sustantivos.

### **2.1 Objetivos de la calidad bajo la Norma ISO9001:2015**

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad del COBAEV, actualmente se tienen seis objetivos de la calidad, orientados a medir y evaluar aspectos esenciales de la práctica institucional, con el propósito de contar con elementos para intervenir de manera eficaz y oportuna, mejorando los resultados y el servicio educativo, como a continuación se presentan:

#### **Objetivo 1: Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.**

Mediante la adecuada impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje con uso de métodos, técnicas y tecnologías de vanguardia, acordes al contexto actual, el logro de este objetivo se inscribe al acompañamiento del estudiantado durante su trayecto formativo en el COBAEV donde intervienen las áreas académicas y de desarrollo integral del estudiante como estrategias institucionales integradas e integrales, que les permitan culminar exitosamente sus estudios de bachillerato general con capacitación para el trabajo.

#### **Objetivo 2. Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior.**

La eficacia del proceso sustantivo “impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” y la misión del COBAEV respecto a la continuidad de los estudios en el nivel superior se evidencia con este indicador, el cual constituye la frontera hacia la excelencia educativa por ser de alto impacto en la proyección del COBAEV a nivel nacional, pues es



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



de destacar que muchos de sus egresados se integran a las filas de universidades prestigiosas en el país.

**Objetivo 3: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante, con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.**

Este objetivo mide el nivel de satisfacción del estudiante como cliente y parte interesada central del COBAEV, por lo que abarca los aspectos infraestructurales, tecnológicos, metodológicos y operativos que la institución posee, dispone e implementa para atender las necesidades y requerimientos del estudiantado en sus 71 planteles a lo largo y ancho de la entidad veracruzana. Su medición se realiza con base en un ejercicio de encuesta a toda la población estudiantil debidamente inscrita.

**Objetivo 4: Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente.**

Estrechamente ligado con el anterior, este objetivo mide la calidad en el desempeño del personal docente para la impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, con base aplicación de las políticas públicas como son el modelo y enfoque educativos, la política de calidad del COBAEV y todas las demás disposiciones legales aplicables a los servidores públicos del ámbito educativo.

**Objetivo 5: Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo.**

Al igual que el anterior, este objetivo se liga a la satisfacción del estudiante, solo que su foco de atención está en la medición del desempeño del personal directivo y administrativo, abarcando no sólo al personal adscrito en los 71 planteles del COBAEV, sino también al que labora en las oficinas centrales de la institución y que opera los procesos académicos y administrativos que derivan en las acciones y estrategias institucionales que se implementan en todos los centros de trabajo.

**Objetivo 6: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente de trabajo.**

Desde un enfoque de evaluación de 360 grados donde la percepción de las partes interesadas es de suma importancia para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la gestión de la excelencia educativa; este objetivo recoge la opinión del capital humano que labora en el COBAEV, respecto de la atmósfera de trabajo que prevalece en cada centro de responsabilidad; dicha opinión se dividen en campos temáticos que considera el espacio laboral, el equipamiento, la interacción con los pares a través de los distintos canales de comunicación y relaciones interpersonales, así como el tipo de gestión de los titulares y las características de la interacción con sus subalternos.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



## **2.2 Dirección, gestión y operación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad.**

El éxito en la implantación y operación del SGC se debe especialmente a la red de Enlaces de la Calidad, las coordinaciones de Enlaces, la Representación de la Dirección General ante el SGC en la que se incluye un equipo de colaboradores que coordinan y dan seguimiento a la operación del propio sistema y por último la Alta Dirección del COBAEV, la cual ha creído en el sistema e impulsado todas las acciones encaminadas a su consolidación y mejora.

La red de colaboradores del SGC mediante la cual se suman los esfuerzos de todo el capital humano en el COBAEV consta de al menos un Enlace de la Calidad en cada Centro de Trabajo o Centro de Responsabilidad de la estructura organizacional; siendo entonces, un equipo de alrededor de 120 personas que dan seguimiento a los procesos y procedimientos, su cumplimiento y actualización. Gracias al trabajo de esta red de colaboradores, los más de tres mil empleados, entre Titulares de Área, Departamentos o Unidades y personal operativo, tanto docente, administrativo o apoyo, se mantienen en una sinergia laboral enmarcada por la cultura de calidad bajo el mismo horizonte.

Cabe destacar que el liderazgo transformacional ha sido pieza fundamental en todo lo anterior, pero principalmente en la continuidad de la dirección, gestión y operación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad, misma que ha requerido de permanentes procesos de auditoría interna, capacitación, profesionalización y actualización, coordinados por la Representación de la Dirección General en el SGC y su equipo de colaboradores.

## **3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA.**

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

Los Sistemas de Gestión de las Organizaciones Educativas (SGOE) se sustentan en la Norma Internacional Estandarizada ISO21001, debido a que su enfoque y estructura permiten confeccionar un traje a la medida para las instituciones dedicadas a la educación en cualquier nivel y sector (público o privado). Al igual que la ISO9001, esta Norma requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad en los resultados; sin embargo, la diferencia estriba en que la primera se orienta específicamente a instituciones educativas, permitiendo un ajuste pertinente a los criterios



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



y la priorización de los procesos y procedimientos académicos; mientras que la segunda se adapta a cualquier tipo de organización. Lo anterior no quiere decir que la ISO9001 haya sido ineficaz o haya representado una camisa de fuerza para la institución; pues la muestra de un traje a la medida e implantación adecuada de la calidad en los procesos se comprueba con los resultados alcanzados durante más de una década de trabajo, tiempo en el cual se acreditaron las auditorías externas de mantenimiento y recertificación correspondientes, como consta en los archivos; dichas auditorías fueron realizadas por parte órganos certificadores externos e independientes a la institución por lo que derivaron en la calificación de conformidad para la certificación de servicio.

En esta tesitura, el COBAEV ha iniciado su transición a la ISO21001, creando su Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE) en el cual se apuesta no sólo por procesos y procedimientos de calidad, sino por exceder las expectativas de las partes interesadas internas y externas con base en sus necesidades y aquellos requisitos por cumplir, otorgando a dichas partes la garantía de un servicio que supera los estándares de calidad, convirtiendo al COBAEV en la única institución de Educación Media Superior que ostenta un certificado de excelencia.

Con base en lo anterior, el proceso de comprensión del contexto institucional, sus partes interesadas, tanto internas como externas, sus necesidades y expectativas, así como los requisitos por cumplir, se plantean a continuación.

#### **4. PARTES INTERESADAS.**

Como base fundamental en la comprensión del contexto institucional, es prioritario conocer los rasgos de las partes interesadas y aquellas involucradas en la realización del servicio educativo que ofrece el COBAEV, ello con la finalidad de configurar un escenario propicio para la implantación del SGEE. En este sentido, la siguiente información es el resultado de la recogida de información en cada centro de responsabilidad, propiciando la concentración de los aspectos que caracterizan el escenario de desempeño y desarrollo institucional. En este ejercicio de construcción participaron autoridades educativas y personal docente y administrativo, así como la Red de Enlaces por la Excelencia Educativa aportando sus puntos de vista a partir de la experiencia en el campo y los datos estadísticos necesarios para tal fin.

##### **4.1 Partes interesadas internas.**

###### **Estudiantado.**

En general se trata de jóvenes entre 15 y 18 años, inscritos en los semestres A (2º, 4º o 6º semestre) o B (1º, 3º o 5º semestre) según corresponda, conforman la matrícula



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



escolar del COBAEV la cual registra 36,786<sup>1</sup> (H= 17,147 / 46.61%; M= 19,639 / 53.39%) estudiantes en todo el Estado. Lo destacable de estos datos es que hay una diferencia importante de 2,492 (6.77%) entre hombres y mujeres escolarizados, siendo prácticamente 2 planteles tipo C la diferencia.

En cuanto a las características del contexto comunitario y geográfico, aunque existe una marcada heterogeneidad, integrada por contrastes en planos como el económico, espacial, cultural, de atención, de accesibilidad, de consumo e inclusive de satisfacción de necesidades básicas en las ocho zonas o regiones operativas del COBAEV, que determinan las condiciones de operación de los planteles, la atención a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, así como la vinculación estratégica con instituciones públicas y privadas, no son motivo de este estudio, debido a los alcances y objetivos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa que, si bien orienta la mirada a las partes interesadas, también se focaliza en los ámbitos de competencia de la institución planteando la necesidad de diseñar e implementar estrategias integrales que pese a las condiciones del contexto, permitan atender, satisfacer y exceder los estándares del servicio educativo de calidad, por tanto resulta prioritario centrar la atención en los rasgos y necesidades de la población estudiantil desde una perspectiva homologada, sin detrimento o justificación que excuse la atención de aquellas que son particulares y específicas. En ese sentido, el estudiantado posee rasgos y características similares que permiten describirlo desde un enfoque integrador de aspectos biopsicosociales que hacen posible el planteamiento de un eje rector para la gestión y logro de la Excelencia Educativa; ello, dejando al margen y para identificación, atención y satisfacción de las partes, aquellas especificidades en los ámbitos cultural, económico, político, geográfico y tecnológico, que requieran de un tratamiento especial y la intervención local de autoridades y personal docentes, administrativo y de apoyo en cada centro de trabajo del COBAEV.

Derivado de lo anterior, la primera aproximación a la caracterización y comprensión del estudiantado como principal parte interesada, se sustenta en la observación como un segmento poblacional poseedor de características que permiten homologar su conceptualización institucional, los rasgos que comparten sin importar (para efectos de este documento) el estrato social y la composición de condiciones culturales, económicas y políticas, en todo caso se debe centrar la atención en las aspiraciones, necesidades y expectativas comunes a los adolescentes de esa edad, como son por ejemplo, integrarse a la comunidad escolar, adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y asumir actitudes proactivas y prospectivas logrando concluir sus estudios de bachillerato y aspirar a continuar sus estudios en el nivel superior o bien insertarse en el campo laboral de

---

<sup>1</sup> Fuente: Estadística mensual Febrero-Marzo emitida por la Dirección Académica del COBAEV el 6 de abril de 2022.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



manera efectiva echando mano de las herramientas cognoscitivas, disciplinares y tecnológica adquiridas en su trayecto formativo bachiller.

### **Personal Docente**

El COBAEV cuenta con 1,473 docentes<sup>2</sup> para la impartición de programas de estudio en los semestres A y B. En general el personal docente cuenta al menos con título de licenciatura en el área disciplinar que imparte; de la totalidad del personal docentes 91 es decir el 6.2% cuentan con estudios de posgrado distribuidos de la siguiente manera: 1 Especialidad, 89 Maestría, 1 Doctorado<sup>3</sup>. Cabe señalar en este punto que ello representa un área de oportunidad en la capacitación, actualización y profesionalización del personal que atiende a los cerca de 37,000 estudiantes y asegurar que el COBAEV cuente con personal calificado y especializado para la impartición de asignaturas de los tres componentes de formación (Básico, Propedéutico, Capacitaciones para el trabajo) correspondientes al mapa curricular vigente.

Con una antigüedad variable, entre 1 y hasta 30 años de servicio, el personal docente y su práctica profesional en el marco del enfoque educativo vigente, son la piedra angular en el logro de los objetivos de la calidad enunciados anteriormente, específicamente del 1 al 4, por ello es imprescindible identificar las necesidades y expectativas del ámbito pedagógico como formación, capacitación y profesionalización, ya que si bien, todo el personal docente ostenta título de licenciatura en un campo disciplinar específico, también un alto porcentaje carece de formación pedagógica para la práctica docente, por lo que dicha carencia se ha solventado a través del tiempo con acciones remediales como cursos de capacitación, diplomados, especialidades y otras implementadas por el gobierno federal, estatal y la propia institución, que derivado en la adquisición de estrategias didácticas construidas a partir del intercambio experiencias y prácticas exitosas de docentes que cuentan con dominio de la didáctica; esta adaptación no garantiza una aplicación óptima, suficientemente justificada y argumentada por docente noveles o experimentados cuyo proceder es meramente empírico, por tanto no se puede garantizar desempeños óptimos y adecuados al contexto situacional emergente como lo fue y es actualmente con la crisis sanitaria provocada por el SARS-COVID19.

En el orden de las ideas, es preciso destacar que el COBAEV ha implementado desde su propia fundación, estrategias de formación, capacitación y profesionalización docente a través del Departamento de Superación de Personal al interior del Colegio y en coordinación con otras instituciones públicas y privadas hacia el exterior; ello, conforme se ha requerido según el momento histórico educativo, político y social, como han sido las

---

<sup>2</sup> Fuente: Oficio CBV/R.H/1295/2022 emitido por el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa del COBAEV el 9 de junio de 2022.

<sup>3</sup> Fuente: Oficio CBV/R.H/1234/2022 emitido por el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa del COBAEV el 2 de junio de 2022.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



diferentes reformas educativas, que obligaron la actualización del personal en temas relacionados con el enfoque educativo y ahora ante la crisis sanitaria con esquemas de enseñanza-aprendizaje a distancia; sin embargo aún hay evidencias de necesidades de capacitación, actualización y profesionalización en el personal frente a grupo, pues con el retorno gradual a las aulas es necesario atender aspectos biopsicosociales y socioemocionales en la comunidad educativa que obligan la puesta en marcha de acciones estratégicas para tal efecto.

### **Personal Administrativo**

De igual manera que el personal docente, el administrativo posee similares características a excepción de la formación académica, pues en muchos casos carecen de preparación disciplinar en el ámbito administrativo y aunque un alto número de trabajadores cuentan con educación profesional e incluso posgrados, muchos perfiles son distintos a los requeridos en las áreas administrativas para la realización de las tareas específicas, o bien hay personal con perfil y formación en ámbitos académicos que se desempeñan en áreas administrativas dando como resultado un desfase de tiempos y empleo de recursos que complejizan los procesos y procedimientos; no obstante, el COBAEV, a través del Departamento de Recursos Humanos, en colaboración interinstitucional con otras entidades del gobierno estatal, ofrecen anualmente una gama de experiencias formativas en temas administrativos y socioemocionales orientados a mejorar el desempeño laboral y la construcción de ambiente de trabajo armónicos; sin embargo, tanto la participación del personal, como el impacto de los procesos formativos aun no arrojan resultados significativos.

### **Personal Directivo**

El personal directivo en los 71 planteles del COBAEV, está integrado director de plantel, subdirector o responsable académico, subdirector o responsable administrativo, quienes poseen diferentes perfiles, en muchos casos alejados del campo educativo, específicamente en lo relacionado con la gestión y administración educativa; en este sentido, el Colegio en colaboración con instituciones públicas estatales y federales acerca espacios de actualización y profesionalización directiva que apoyan el fortalecimiento del equipo directivo; sin embargo por su propia naturaleza el COBAEV y multiplicidad de contextos, requiere acciones estratégicas y específicas de formación en sus directores para apuntalar el liderazgo en la Gestión de la Excelencia Educativa que se persigue.

### **Alta Dirección.**

Conformadas por cinco Direcciones de área en la estructura orgánica (Dirección General, Dirección Académica, Dirección de Operación Regional, Dirección Administrativa, Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto; Dirección de Asuntos Jurídicos) son conocidas como Oficinas Centrales del COBAEV en las que también se integra el



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



Órgano de Control Interno de la Contraloría General del Estado cuya función es vincular ambas instituciones y vigilar que todos los procesos y procedimientos sean realizados en apego a la normatividad establecida por el Gobierno Estatal en armonía con el Federal asegurando un servicio público conforme a las leyes y reglamentos vigentes.

#### **4.2 Partes interesadas externas.**

##### **Padres y madres de familia y/o tutores del estudiantado.**

Los 71 planteles del COBAEV al igual que todos los centros educativos de cualquier nivel, integran en su comunidad escolar una amplia heterogeneidad familiar; núcleos parentales con diversos rasgos, usos y costumbres, prácticas y creencias, condiciones y posibilidades que convergen en un mismo espacio y tiempo haciendo posible una especie de sincretismo suigéneris pero tradicional y aculturante, a partir de prácticas idiosincráticas devenidas de los núcleos parentales (familia) que se manifiestan y transforman la cultura escolar, la dinámica de interacción e incluso la cosmovisión escolar dando matices únicos a la cotidianidad y sello especial a cada plantel y zona.

Diversas configuraciones de núcleos familiares se incorporan a las comunidades escolares, incluso podemos resumir que existen todo tipo clasificado de familia desde las tradicionales, monoparentales, uniparentales, multi o poliparentales hasta grandes agrupaciones co-residentes con rasgos matriarcales o patriarcales. Cualquiera que sea el caso, el COBAEV no distingue la organización o integración de las familias, sino por el contrario, desde un enfoque filosófico incluyente y una práctica institucional que eleva los derechos humanos de todos los que integran la “familia COBAEV” para su observancia obligatoria en todos los centros de responsabilidad conforme los establece la Carta Magna, Ley General de Educación, el Programa Sectorial de Educación y en general todas las disposiciones establecidas en el marco legal que rige al colegio; todas las familias, sea cual sea su configuración participan en igualdad de circunstancias en la sociedad de padres y/o tutores de familia del estudiantado.

Dicho lo anterior, La Sociedad de Padres de Familia y sus intereses como parte interesada externa con acciones connotadas al devenir interno, son representados al interior de los planteles por la Mesa Directiva de Padres de Familia que es su totalidad son padres de estudiantes inscritos y el Comité de Participación Ciudadana que posee representación de estos. Estas dos representaciones son el puente de comunicación entre la institución y la sociedad para la suma de esfuerzos en el desarrollo del proyecto educativo que los ocupa. En este sentido, las necesidades y expectativas tanto de la institución (para la participación de los padres de familia en acciones de interés común) como de los padres respecto de la atención a sus demandas educativas para sus hijos, ocupan la agenda de ambas entidades por lo que es sustantivo establecerlas como una





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



de las prioridades de la institución en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE)

### **Gobierno (Sistema Educativo Nacional y Administración Pública en general)**

El COBAEV al igual que toda entidad pública, se encuentra regido por un marco jurídico, ético, filosófico y metodológico que lo guían en la prestación de sus a la sociedad. Por tanto, la Administración Pública tanto estatal como federal a través de sus diversas dependencias, gestiona y administra, por lo que se la representa como una parte interesada externa pero estrechamente vinculada, pues a través del accionar institucional del COBAEV evidencia el ejercicio gubernamental y rinde cuentas a la sociedad en general.

En este tenor la Administración Pública -en tanto Gobierno- revela sus necesidades a través de las políticas públicas aplicables y sus expectativas mediante el cumplimiento de todas aquellas disposiciones que deben observarse para el cumplimiento de los preceptos educacionales.

### **Instituciones Educativas (niveles educativos: anterior (secundaria), homólogo y posterior (superior))**

El Sistema Educativo Nacional está diseñado y articulado para la formación inicial o básica (EB), media (M), media superior (EMS) y superior (ES) de la población en edades escolares; como tal, este sistema establece el orden, temporalidad (edades escolares) y duración para cada nivel educativo con base en el proyecto, enfoque y modelo educativo en curso, estableciendo en el marco normativo (Constitución Política y demás ordenamientos oficiales en materia educativa) para la trazabilidad del proceso formativo desde la primera infancia hasta al a edad adulta.

Como proyecto, el Sistema Educativo Nacional tiene como objetivo primigenio la formación de mujeres y hombres capaces de actuar como agentes de cambio haciendo uso de sus potencialidades y características diferenciadas como sujetos, las cuales pretende desarrollar durante su paso por la educación formal.

Para el caso de este estudio, sólo nos referiremos a la Educación Media (Secundaria) como antecedente de la Media Superior (Bachillerato), también a los subsistemas homólogos del COBAEV (Subsistemas) en cuanto al tránsito de los jóvenes de una opción o subsistema a otro mediante la portabilidad de estudios y a la Educación Superior (Universidad) como siguiente peldaño en el proyecto educativo nacional, las tres instancias o niveles, como partes interesadas externas en el marco del SGEE.

Por cuanto hace a la educación Secundaria, el Sistema Educativo Nacional al ubicarlo como antecedente para la Educación Media Superior (Bachillerato) es concebido desde el SGEE como parte interesada externa, pues al proveer la matrícula escolar manifiesta



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



necesidades y expectativas que el COBAEV deberá considerar para ofertar servicios educativos de excelencia a los aspirantes en todas las localidades donde posee planteles. Por tanto, para exceder los estándares de calidad y conformarse como la mejor opción de EMS, se deben tener presentes los rasgos socioformativos, emocionales y logros académicos de los egresados de las escuelas secundarias para diseñar programas de trabajo que satisfagan sus necesidades formativas de manera pronta y satisfactoria.

Respecto a la EMS específicamente a los subsistemas homólogos del COBAEV, se confieren como partes interesadas externas debido a la compartición de intereses sobre la población en edad bachiller ya que, al estar sujetos a la movilidad social deben atender las portabilidad de estudios y en ese sentido establecer estrategias de incorporación efectiva a los estudiantes que por alguna razón migran a otras ciudades y requieren continuar con sus estudios y alejar el riesgo de abandonarlos cuyo objetivo es compartido entre todas las instituciones educativas.

Al igual que la educación secundaria, la superior está estrechamente ligada al acontecer de la EMS por lo que se identifica como una parte interesada externa sólo que, en el caso de la Superior, se confiere como cliente potencial al ser alimentada por la matrícula escolar que concluye su trayecto formativo bachiller y aspira a integrarse al siguiente nivel educativo. Por tanto, la ES plantea necesidades formativas mínimas a través de sus planes y programas de estudio y expectativas que definen y establecen un perfil de ingreso.

### **Grupos Sociales (comunidades y agrupaciones e instituciones NO gubernamentales)**

Al igual que toda organización, el COBAEV mantiene cercana y continua relación con entidades (comunidades y organizaciones) sociales, en las cuales tanto sus partes interesadas internas y externas convergen generando coincidencias en necesidades y expectativas sobre el desempeño institucional que se ve plasmado en los aprendizajes y desarrollo integral del estudiantado, dando como resultado sujetos con potencialidades y características idóneas para participar en grupos sociales y organizaciones no gubernamentales con diferentes naturalezas y propósitos con los que armonizan las inquietudes y talentos de los jóvenes bachilleres.

Pero esa vinculación de los grupos sociales y organizaciones no gubernamentales con el COBAEV no siempre se origina en un contexto positivo, aunque los propósitos que los muevan siempre lo sean, pues hay que mencionar que hay organizaciones y grupos sociales que colaboran a la prevención, disminución y erradicación de riesgos sociales como son las conductas nocivas socialmente hablando y las adicciones o prácticas adversas a la salud en cualquiera de sus manifestaciones. También organismos que promueven la protección de la vida, el ejercicio de derechos humanos y protocolos de



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



seguridad ciudadana independientes a las instancias de gobierno. En todo caso el interés que guardan estas organizaciones es la detección oportuna de estas situaciones en la población estudiantil y sus familias para poder colaborar fijando como expectativas participar de la vida escolar para que el Colegio y en general la sociedad, cuenten con sujetos socialmente pertinentes.

### **Mercado laboral (administración pública e iniciativa privada)**

Uno de los objetivos del COBAEV es dotar de conocimientos, habilidades destrezas y actitudes proactivas a sus estudiantes con la intención de equiparlos con las herramientas necesarias para insertarse en el ámbito laboral. Por tanto, el Mercado Laboral integrado por instituciones públicas y privadas, empresas pequeñas, medianas y grandes son una parte interesada en el trabajo y desempeño del Colegio para hacer de su matrícula escolar, potenciales sujetos de contratación en las diferentes ofertas y demandas laborales. En este sentido, es importante destacar que el Colegio como institución que brinda Educación Media Superior en modalidad de Bachillerato General con Capacitaciones para el Trabajo, oferta a su comunidad educativa un catálogo de capacitaciones para el trabajo las cuales se implementan en los centros educativos de acuerdo con un estudio contextual y de factibilidad, de esta manera no es todos los planteles se ofertan las mismas capacitaciones, pues además de la infraestructura instalada, también influye el contexto socio económico de las localidades y las potencialidades en actividades de desarrollo comunitario y económico las que determinan las capacitaciones a impartir; esto obviamente no es inamovible, pues conforme evoluciona o se transforma una localidad (crecimiento demográfico y desarrollo económico) puede ser factible incorporar nuevas capacitaciones o intercambiarlas, ello siempre y cuando las condiciones de infraestructura y equipamiento sean viables.

Concretamente las necesidades del sector laboral se ubican en el requerimiento de personal altamente capacitado y sus expectativas se depositan en un desempeño de excelencia por parte de los egresados que se unen a sus filas de trabajadores.

### **Proveedores (bienes y servicios: adquisiciones y suministros).**

Esta parte interesada externa se vincula estrechamente con la institución a través del suministro de bienes y servicios necesarios para la operatividad de los centros de responsabilidad. La gama de provisiones es amplia y se determina con base en el presupuesto anual, el diagnóstico y proyecto institucional, las situaciones emergentes como por ejemplo la contingencia sanitaria por Sars-Covid19, así como por los requerimientos particulares y programados de los planteles, coordinaciones de zona, direcciones de área y en general las oficinas centrales del COBAEV. Estas necesidades están relacionadas con materiales (didácticos, insumos de limpieza, papelería, etc.), bienes (mobiliarios de oficina, escolares y equipo de cómputo entre otros), servicios



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



(energía eléctrica, internet, consultorías y capacitación externa) e infraestructura (mantenimiento, ampliación y construcción).

El catálogo de proveedores es amplio y la oferta de lo enunciado en el párrafo anterior es muy competitiva, por lo que se encuentra regulada por leyes, acuerdos, reglamentos y códigos para la adquisición de insumos, bienes y servicios mediante plataformas reguladas por el gobierno estatal y federal como son Compranet y Compraver. Este marco normativo, plataformas y procedimientos para la elección del proveedor son una herramienta institucional que permite proceder con transparencia y equidad, además que facilitan el ejercicio presupuestal con mayor seguridad y eficiencia, toda vez que, bajo licitaciones convocadas públicamente, se abre la oportunidad al mercado de proveedores para que, según su interés y ámbito de servicios, participen en los concursos convocados por la entidad. De esta manera la propuesta más viable en cuanto a economía prontitud de entrega y calidad es elegida por conveniencia presupuestal y el beneficio de materiales y servicios de calidad influye en el servicio de excelencia que se pretende alcanzar mediante el SGEE.

En el mismo orden de ideas y mención aparte merece el tema de uniformes escolares, pues la selección del proveedor y la valoración de calidad, precio y variedad corre a cargo de la institución; sin embargo, está estrechamente ligada a los intereses y economía de las familias del estudiantado por lo que se concatenan tanto para institución y estudiantado (partes interesadas internas) como para la sociedad de padres (parte interesada externa), una necesidad en cuanto a la calidad (costo y materiales), disponibilidad y tiempos de entrega de los uniformes, con una expectativa de durabilidad de los mismos.

La mención aparte consiste en que, mientras los otros insumos, bienes y servicios son valorados mayormente por la institución en cuanto a su prontitud de entrega, calidad y rendimiento, en el caso de los uniformes escolares la valoración integral y directa corre a cargo de los estudiantes y sus padres, madres y/o tutores.

Habiendo caracterizado las partes interesadas desde una perspectiva integradora y general, enunciando los rasgos más relevantes y comunes a todos, a continuación, se realizan precisiones contextuales de las zonas, planteles y oficinas centrales del COBAEV para facilitar aún más la comprensión del contexto y dimensionar las necesidades y expectativas de las partes.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



#### 4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes.

Con base en los resultados del ejercicio de análisis contextual, a continuación, se presentan los resúmenes por zona operativa, así como de las direcciones de área y centros de responsabilidad (Oficinas Centrales) del COBAEV, mismos que representan a cada región, de acuerdo con el contexto geográfico, político, cultura, económico y social compartido por cada plantel y coordinación de zona, el cual queda representado mediante una interpretación general. Cabe aclarar que las especificidades que no se encuentren en este apartado, responden a situaciones particulares en los centros de trabajo y serán atendidas mediante estrategias focalizadas que en su momento la Alta Dirección instruirá. Por tanto, el hecho de no encontrarse registradas en este documento no implica la desatención a las mismas.

Centros de Trabajo (CT)	Características Generales
<p><b>ZONA I</b> (10 CT)</p>	<p><b>Coordinación:</b> Pueblo Viejo.</p> <p><b>Región administrativa:</b> Huasteca Alta y Baja.</p> <p><b>Localidades:</b> Pueblo Viejo (plantel y coordinación de zona), Tempoal, El higo, Ixcatepec, Ozuluama, Chontla, Tantoyuca, Pánuco y Platón Sánchez.</p> <p><b>Nivel de marginación promedio:</b> Alta</p> <p><b>Matrícula atendida:</b> 4,108 estudiantes (H= 1,929 / 46.95%; M= 2,179 / 53.05%)</p> <p><b>Personal Docente adscrito:</b> 173</p> <p><b>Comunidad Indígena:</b> Si (Ixcatepec, Chontla, Platón Sánchez, Tantoyuca)</p>
<p><b>Precisiones contextuales:</b></p> <p>Ubicada al extremo norte de la entidad, esta zona operativa del COBAEV cuenta con 9 planteles y 1 Coordinación de zona ubicados en zonas limítrofes con los estados de Tamaulipas, San Luis Potosí e Hidalgo. Por las características geográficas de la región (montañosa en su mayoría), las vías de comunicación terrestre, la conectividad celular (digital / satelital) y otros servicios básicos presentan dificultades en la mayor parte de las localidades donde tiene presencia el COBAEV. Asimismo, la mayoría de las actividades económicas, sociales y culturales se concentran en las cabeceras municipales, ello condiciona los desplazamientos del</p>	



estudiantado originario de comunidades (rurales) aledañas a los planteles e implica una erogación importante de tiempo y recursos económicos afectando la economía familiar. Aunado a esto, los usos y costumbres culturales (festividades), así como las prácticas comunitarias económicas (siembra y cosecha de temporal) y sociales (matrimonios y embarazos a temprana edad y consumo de bebidas y sustancias nocivas para la salud) influyen de manera importante en el diario acontecer de los planteles. Cabe destacar que la población estudiantil está conformada por más personas del género femenino (+6%), lo cual evidencia la tendencia masculina a su incorporación al sector productivo en actividades principalmente agropecuarias o bien la migración a otras ciudades. Dato importante es el promedio de estudiantes por docente para su atención y seguimiento en las aulas escolares que asciende a 24 estudiantes por docente.

**ZONA II**  
(8 CT)

**Coordinación:** Álamo.

**Región administrativa:** Huasteca Alta, Huasteca Baja y Totonaca.

**Localidades:** Álamo (plantel y coordinación de zona), Tamiahua, Ixhuatlán de Madero, Tihuatlán, Chicontepec, Castillo de Teayo, La Constitución (Álamo)

**Nivel de marginación promedio:** Alta a Muy alta

**Matrícula atendida:** 3,417 (H= 1,600 / 46.82%; M= 1,817 / 53.18%)

**Personal Docente Adscrito:** 146

**Comunidad Indígena:** Si (Ixhuatlán de Madero, Chicontepec y La Constitución)

**Precisiones contextuales:**

Ubicada al norte de la entidad, colinda con la Zona I al noroeste. Esta zona operativa del COBAEV cuenta con 7 planteles y una coordinación de zona ubicados en zonas limítrofes el estado de Hidalgo y Puebla. Por las características geográficas de la región y el alto nivel de marginación, las vías de comunicación en general y otros servicios básicos como agua potable, alcantarillado y energía eléctrica presentan dificultades principalmente en comunidades de Ixhuatlán de Madero y Chicontepec que incluso reciben estudiantes de otros estados colindantes (lo anterior sin minimizar las de otras localidades y planteles donde se presentan en menor porcentaje). Al igual que la zona I, en esta la mayoría de las actividades económicas, sociales y culturales se concentran en las ciudades con mayor población y afluencia de visitantes, ello condiciona los desplazamientos del estudiantado y padres de familia (provenientes de comunidades rurales de muy alta marginación) e implica una inversión importante de tiempo y dinero. De igual manera, los usos y costumbres culturales (festividades), así como las prácticas comunitarias económicas (siembra y cosecha de





temporal) y sociales (matrimonios y embarazos a temprana edad y consumo de bebidas y sustancias nocivas para la salud) influyen de manera importante en el diario acontecer de los planteles. El promedio de estudiantes por docente adscrito asciende a 23.

**ZONA III**

(7 CT)

**Coordinación:** Coatzintla.

**Región administrativa:** Totonaca y Nautla.

**Localidades:** Martínez de la Torre, Cazonos, Espinal, Tlapacoyan, Coatzintla (plantel y coordinación de zona) y Mecatepec.

**Nivel de marginación promedio:** Media a alta

**Matrícula atendida:** 3,647 (H= 1,745 / 47.84%; M= 1,902 / 52.16%)

**Personal Docente Adscrito:** 150

**Comunidad Indígena:** Si (Espinal)

**Precisiones contextuales:**

Ubicada hacia el centro de la entidad, colinda con al noroeste con la Zona II y al sureste con la Zona IV. Esta región del COBAEV cuenta con 6 planteles y una coordinación de zona ubicados en zonas limítrofes con el estado de Puebla. Su ubicación geográfica cuenta con buenas vías de comunicación en la mayoría de los centro de trabajo; el nivel de marginación de la región son de medio a alto, aunque en dos de sus localidades (Martínez de la Torre y Coatzintla) es considerado bajo debido a la alta actividad citrícola que apoya el desarrollo económico y social de las comunidades; sin embargo, esta situación no es generalizada para la zona, siendo que en Espinal, Cazonos y Mecatepec el nivel es alto y existen muchas carencias, entre las cuales se destacan los servicios básicos de comunicación (conectividad y acceso a dispositivos electrónicos). Un rasgo determinante de la dinámica social (como en todas la entidad y país), son las tradiciones y festividades que, así como las prácticas comunitarias económicas (siembra y cosecha de temporal) influyen de manera importante en el diario acontecer de los planteles. Promedio de estudiantes por docente: 24

**ZONA IV**

(11 CT)

**Coordinación:** Xalapa.

**Región administrativa:** Capital, Montaña y Sotavento.

**Localidades:** Paso de Ovejas, Soledad de Doblado, Huatusco, Xalapa (2 planteles y coordinación de zona), Zempoala, Jalcomulco (EMSAD), Cosautlán de Carvajal, Jalacingo, Perote.



**Nivel de marginación promedio:** Medio a Bajo  
**Matrícula atendida:** 4,465 (H= 2,097 / 46.96%; M= 2,368 / 53.04%)  
**Personal Docente Adscrito:** 208  
**Comunidad Indígena:** No

Situada en el centro de la entidad, la zona IV integra 10 centros de trabajo circundantes a la capital veracruzana. La absorción de matrícula es de las más importantes en el COBAEV. Aun cuando su contexto socio económico e infraestructural en general está considerado como urbano y su índice de marginación se ubica en el rango medio a bajo, en las localidades de Jalcomulco, Cosautlán de Carvajal y Jalacingo el panorama es distinto. Los planteles de esta zona no atienden estudiantes de comunidades indígenas con práctica de lenguas maternas u originarias; sin embargo, las carencias de estudiantes de bajos recursos, frente a otros con mayores posibilidades es un abanico de contrastes que hacen del quehacer educativo una tarea compleja. En el tema de conectividad y medios de comunicación tanto terrestre como digital o celular, las tres localidades mencionadas sobresalen por las dificultades que experimentan. Es preciso mencionar que el plantel de Jalcomulco (EMSAD) no opera bajo el esquema de Educación a Distancia por lo que la población estudiantil debe acudir al plantel a tomar clases, siempre y cuando las condiciones sanitarias actuales lo permitan. Promedio de estudiantes por docente: 21

**ZONA V**  
(13 CT)

**Coordinación:** Veracruz (Tejería / Geovillas del Sol)  
**Región administrativa:** Sotavento, Papaloapan, Papaloapan y Los Tuxtla.  
**Localidades:** Playa Vicente, Piedras Negras, Catemaco, Villa Azueta, Joachín, Veracruz (2 planteles y coordinación de zona), Tres Valles, Boca del Rio, Alvarado, San Andrés Tuxtla y Cosamaloapan.  
**Nivel de marginación promedio:** Medio a bajo  
**Matrícula atendida:** 3,956 (H= 1,835 / 46.38%; M= 2,121 / 53.62%)  
**Personal Docente Adscrito:** 171  
**Comunidad Indígena:** Si (Playa Vicente)

Con una amplia cobertura territorial en la entidad, la Zona se extiende del centro hacia el sureste, desde el puerto de Veracruz a la región de Los Tuxtla y colindancias con el Estado de Oaxaca. Su comunidad educativa se integra por una variada riqueza cultural





que la hace destacar de otras zonas, pues atiende a una importante cantidad de estudiantes con diversas estructuras y prácticas sociales, niveles socioeconómicos y características divergentes en cuanto a medios y vías de comunicación, pues aunque en su mayoría las localidades se encuentran urbanizadas y las comunidades aledañas origen de los estudiantes tienen a su alcance los medios para trasladarse a los planteles, también hay casos numerosos de marginalidad que influyen en la equidad e inclusión educativa entre los que se encuentra la población de comunidades indígenas en situación de vulnerabilidad en Playa Vicente o la de escasos recursos predominantemente en Catemaco, Villa Azueta y San Andrés Tuxtla. Promedio de estudiantes por docente en aula: 23

**ZONA VI**  
(11 CT)

**Coordinación:** Córdoba.  
**Región administrativa:** Montañas.  
**Localidades:** Nogales, Omealca, Córdoba (2 planteles y coordinación de zona), Yanga, Amatlán de los Reyes, Zongolica, Fortín de las Flores, Maltrata y Xonotla (EMSAD)  
**Nivel de marginación promedio:** Medio a alto  
**Matrícula atendida:** 6,008 (H= 2,656 / 44.21%; M= 3,352 / 55.79%)  
**Personal Docente Adscrito:** 233  
**Comunidad Indígena:** Si (Zongolica y Xonotla)

Localizada en la región montañosa central de Veracruz, la mayoría de las localidades que integran la zona se encuentran conurbadas o a distancias de viaje no mayores a 30 minutos por lo que en general cuentan con vías y medios de comunicación disponibles que facilitan el tránsito y conectividad de los estudiantes; a excepción de Zongolica y Xonotla, cuya localización está en el extremo oriente de la sierra de Zongolica y las cumbres de Acultzingo lo que implica dificultades en los mismos rubros para los cuales las demás localidades poseen ciertas ventajas no sólo para el estudiantado, sino también, para el personal en plantel y la comunidad en general. Mención aparte merece la comunidad educativa del plantel Xonotla, cuyas características sobresalen de entre los 71 planteles del COBAEV; este plantel al igual que el de Jalcomulco en la Zona IV, posee el denominativo de EMSAD (Educación Media Superior a Distancia) sin embargo, opera como un centro educativo escolarizado lo cual es de resaltar, pues la comunidad escolar en su conjunto deben afrontar condiciones específicas y distintas en el diario acontecer, como son, por ejemplo, las condiciones climatológicas y las prácticas culturales y sociales profundamente arraigadas. Promedio de estudiantes por docente en aula:26.



<p><b>ZONA VII</b> (10 CT)</p>	<p><b>Coordinación:</b> Cosoleacaque</p> <p><b>Región administrativa:</b> Olmeca y Papaloapan.</p> <p><b>Localidades:</b> Cosoleacaque (1 plantel y coordinación de zona), Jáltipan, Sayula de Alemán, Chinameca, Minatitlán, Soteapan, Zaragoza, Acayucan y Juan Rodríguez Clara.</p> <p><b>Nivel de marginación promedio:</b> Medio a alto</p> <p><b>Matrícula atendida:</b> 5,785 (H= 2,658 / 45.94%; M= 3,127 / 54.06%)</p> <p><b>Personal Docente Adscrito:</b> 199</p> <p><b>Comunidad Indígena:</b> Si (Soteapan y Zaragoza)</p>
<p>Cercana a la región de los Tuxtla y el Papaloapan, se extiende hacia el sur del estado la Zona VII, integrada por una amplia diversidad de contextos socio económicos y culturales que le dan sello y personalidad en el trabajo educativo. En su mayoría las vías y medios de comunicación disponibles están en condiciones aceptables de operación, sin que signifique que todas y todos los estudiantes tengan oportunidad, acceso y posibilidad de uso de dichas vías y medios o posibilidades de adquisición de dispositivos electrónicos. Por otro lado, sólo en Soteapan y Zaragoza se registra población indígena cuyos usos y costumbres influyen en el devenir académico del estudiantado; sin embargo hay otras localidades como estas en las que prevalecen situaciones económicas precarias y otras en las que hay mayor poder adquisitivo por parte de las familias, esto debido a la amplia gama de actividades económicas de la zona, en las que destaca la actividad petrolera y agrícola lo que marca un contraste importante entre los planteles hermanos. No obstante, la zona ha destacado en resultados académicos, gracias a su trabajo en equipo y a las estrategias colegiadas que se implementan para impulsar el desarrollo de los jóvenes, por lo que independiente al factor económico, social y cultural, el proceso educativo se mantiene eficiente y eficaz en todo sentido. Promedio de estudiantes por docente: 29.</p>	
<p><b>ZONA VIII</b> (9 CT)</p>	<p><b>Coordinación:</b> Coatzacoalcos.</p> <p><b>Región administrativa:</b> Olmeca.</p> <p><b>Localidades:</b> Agua Dulce, Coatzacoalcos (3 planteles y coordinación de zona), Ixhuatlán del Sureste, Nanchital, Las Choapas y Cuichapa.</p> <p><b>Nivel de marginación promedio:</b> Medio a bajo</p>



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

**Matrícula atendida:** 5,400 (H= 2,627 / 48.65%; M= 2,773 / 51.35%)

**Personal Docente Adscrito:** 193

**Comunidad Indígena:** No

Se extiende hacia el límite sur- sureste de la entidad veracruzana. La zona VIII tiene presencia en localidades colindantes con el Estado de Tabasco, la distribución de sus centros de trabajo y comunidades educativas se dispersa por la región olmeca cuya cultura sigue ejerciendo marcada influencia en las prácticas socioculturales, aunque no se tiene identificada población indígena que sean parte de la matrícula escolar. La actividad económica preponderante en la zona es la industria petrolera; sin embargo, existen otros ámbitos de desarrollo que van desde el sector primario con producción agrícola y pesquera principalmente al terciario con bienes y servicios de empresas proveedoras de las paraestatales como son Petróleos Mexicanos (PEMEX) y Comisión Federar de Electricidad (CFE). Bajo las anteriores condiciones, la zona en promedio presenta un nivel de marginación medio con tendencia a bajo con población con acceso a recursos, servicios y con posibilidades económicas mejores que en otras zonas del COBAEV. No obstante, también existe un nivel de marginación de medio a alto en dos localidades, siendo Las Choapas y Cuichapa las que destacan entre las ocho que integran la zona VIII. Promedio de estudiantes atendidos por docente en aula: 28.

**OFICINAS  
CENTRALES**

(31 CT)

**Direcciones de área:** Dirección General, Dirección de Planeación Programación y Presupuesto, Dirección Académica, Dirección de Operación Regional y Dirección Administrativa.

**Región administrativa:** Capital.

**Localidad:** Xalapa.

**Nivel de marginación promedio:** Bajo

**Comunidad Indígena:** No

Alojadas en cinco casas habitación y un edificio central, las Direcciones de área con sus respectivos departamentos y unidades se localizan en la capital del Estado bajo el denominativo de Oficinas Centrales del COBAEV. La dispersión y distancia de estos centros de responsabilidad le dan características especiales a cada área, por lo que en ocasiones el flujo de información, la comunicación y traslados de personal implican ciertos obstáculos que no resultan insalvables pero si requieren de atención por ejemplo, traslados de recinto en recinto con condiciones climatológicas adversas, cruce de vialidades con alto tránsito vehicular, traslado nocturno en vías públicas sin vigilancia permanente del servicio de seguridad institucional, etc. Ello propicia en alto grado la identidad y pertenencia del personal adscrito a cada área debido a la cotidiana interacción del personal de una misma área (bajo cierto aislamiento) y la



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



esporádica convivencia con el personal de otras (también separadas). Esto genera un clima laboral suigéneris que etiqueta coloquialmente a las y los trabajadores como: “Los académicos”, “Los administrativos”, “Los de jurídico”, etc. No obstante, este fenómeno no produce diferencias o barreras para la colaboración entre las áreas, pero si se manifiesta en sentimientos gremiales de fácil percepción y que derivan en necesidades y expectativas diversas.

Se debe destacar la función medular de cada área, subdirección, departamento y unidad que integran la estructura orgánica central, pues aglutina en espacios diseñados para casa habitación a cientos de trabajadores responsables de coordinar, realizar y supervisar los procesos y procedimientos operativos del SGC/SGEE para asegurar que, en colaboración con todos los trabajadores asdcritos a zonas y planteles, el servicio educativo de excelencia sea posible.

Por ubicarse en la capital del Estado, las Oficinas Centrales del COBAEV se incrustan en un contexto urbanizado, con vías y canales de comunicación permanentes y robustas, con servicios siempre disponibles y con un clima de desarrollo social, cultural, político y económico contrastante con otras zonas menos desarrolladas o poseedoras de rasgos mayormente “ruralizados”. Lo anterior, llega a influir en la percepción del personal foráneo respecto del local. En resumen, se puede decir que hay dos contextos articulados en unos sólo, el de zonas y planteles por un lado y por el otro el de Oficinas Centrales.

Derivado de lo anterior, es menester identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas (internas y externas), intentando construir una interpretación general que integre los aspectos prioritarios y permita caracterizar las necesidades de todos desde una perspectiva inclusiva que apunte a atender en primera instancia las que son fundamentales, claves y aplicables en todos los centros de trabajo y en segunda instancia interpretar la información, delineando las expectativas que cada parte manifiesta y establecer aquellas que son básicas, comunes y compartidas desde la óptica institucional y en el marco del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE). En este contexto a continuación, se presentan el concentrado de necesidades y expectativas de las partes interesadas en un primer cuadro las que corresponden a las internas y en un segundo cuadro para las externas. Cabe señalar que los aspectos o rubros ahí enunciados, no son limitativos o exclusivos para cada parte, quedando abierta la posibilidad de una nueva identificación; por cuanto hace a este documento, como se dijo, sólo es el punto de partida en la comprensión del contexto institucional.

#### 4.3.1 Necesidades y Expectativas de las partes interesadas internas.

Rubro	Necesidades	Expectativas
<b>Parte Interesada</b>          <b>Estudiantado</b>	<p><b>Educativas:</b> Excelencia educativa integral con perspectiva inclusiva y sustentable que articule la formación disciplinar con la socioemocional y la adquisición herramientas metodológicas y tecnológicas de vanguardia para resolver problemas y situaciones en su contexto comunitario, regional, estatal y nacional. Conectividad permanente y acceso a dispositivos electrónicos que le permitan estar actualizados en el acontecer educativo, tecnológico, social, cultural y económico.</p>	<p>Desarrollar todas sus potencialidades mediante experiencias de aprendizaje significativas, contemporáneas acordes a su contexto y a la vanguardia tecnológica que atiendan sus características diferenciadas, dificultades y/o barreras de aprendizaje, así como sus múltiples inteligencias y aspiraciones de desarrollo personal para incrementar sus posibilidades de éxito en el siguiente nivel educativo y/o en el mercado laboral.</p>
	<p><b>Económicas:</b> Servicio educativo sensible a la situación económica de sus familias que priorice la implementación de estrategias económicas institucionales acordes al nivel de ingresos per cápita.</p>	<p>Acceso a los beneficios y apoyos económicos institucionales que les permitan concluir sus estudios de bachillerato sin obstáculos financieros que los obliguen al abandono escolar.</p>
	<p><b>Sociales:</b> Procesos de formación centrados en la práctica y fomento de actitudes y valores positivos a favor de la integración comunitaria, la inclusión, el respeto, la tolerancia y el bienestar común.</p>	<p>Desarrollar habilidades orientadas a la integración y desarrollo social que potencie su inserción social y participación como agentes de cambio y promotores del desarrollo en su comunidad</p>
	<p><b>Culturales:</b> Fortalecer el sentido de pertenencia, la comprensión de su contexto y la identificación de nichos de oportunidad en el desarrollo cultural regional y nacional.</p>	<p>Fortalecimiento a la identidad comunitaria, regional y nacional promotora del orgullo por las raíces, la herencia cultural y su proyección al escenario regional, nacional y mundial.</p>



<b>Docentes</b> <b>Administrativos</b> <b>Directivos</b>	<p><b>Formativas (Actualización y/o Profesionalización):</b> Capacitación específica en el ámbito de competencia con base en sus necesidades de actualización y profesionalización, mediante la detección de necesidades de capacitación en el marco de las actividades, funciones y responsabilidades asignadas con proyección a la superación personal. Desarrollar sus habilidades socioemocionales para afianzar su vinculación colaborativa con el equipo de su centro de trabajo y con otros centros de responsabilidad.</p>	<p>Contar con espacios y experiencias de actualización y profesionalización acordes al contexto institucional, laboral y tecnológico, así como a las funciones, perfiles académicos y actividades desarrolladas. Emplear sus habilidades para coadyuvar en la consolidación de equipo de trabajo eficientes bajo un enfoque de liderazgo estratégico y visionario.</p>
	<p><b>Laborales:</b> Contar con un ambiente laboral proactivo, prospectivo y armónico para desarrollar sus potencialidades como persona y profesional de la educación. Contar con canales abiertos y permanentes de comunicación para elevar su nivel de colaboración y eficiencia laboral. Contar oportunamente con las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones</p>	<p>Incorporarse de manera efectiva a la sinergia operativa de su centro de trabajo a través de una visión compartida de excelencia en el servicio tanto individual como colectivo haciendo uso adecuado de las herramientas a su disposición y colaborar con otros centros de responsabilidad para el logro de los objetivos institucionales</p>
	<p><b>Sociales (Socioemocionales)</b> Adquirir habilidades para la construcción y fomento de relaciones interpersonales sanas que trasciendan de su entorno laboral al comunitario y viceversa. Desarrollar actitudes de resiliencia ante los imponderables laborales, tolerancia ante la diversidad ideológica y respecto a los derechos humanos.</p>	<p>Eliminar del contexto laboral los riesgos psicosociales a través de su conocimiento y aplicación de normas de convivencia adecuadas, liderazgo y uso de facultades y atribuciones en el ámbito de responsabilidad que le compete.</p>
	<p><b>Políticas:</b> Apropiarse de las políticas públicas en materia de</p>	<p>Desempeñar sus funciones y responsabilidades</p>



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

	<p>responsabilidad social y legal como servidores públicos en el ámbito educativo. Conocer sus ámbitos de competencia y responsabilidad laboral para realizar sus funciones con apego al marco normativo del COBAEV.</p>	<p>conforme a sus atribuciones legales en el marco de la normatividad aplicable con una actitud proactiva, propositiva y vocación de servicio.</p>
	<p><b>Culturales:</b> Fortalecer su identidad y sentido de pertenencia institucional para favorecer la colectividad, colaboración y cooperación laboral, mediante conductas y actitudes ético-profesionales en pro de la eficiencia en el trabajo.</p>	<p>Adquirir, consolidar y fomentar la imagen institucional y el sentido de pertenencia como promotores de buenas prácticas institucionales con el personal de nuevo ingreso y con las partes interesadas externas.</p>
<b>Alta Dirección</b>	<p><b>Formativas:</b> Capacitación (inducción) al Cobaev, su misión, visión y valores institucionales, así como los ámbitos de competencia y responsabilidad en el ejercicio de las atribuciones del funcionariado.</p>	<p>Ejercicio del liderazgo visionario y transformacional en beneficio de la institución para el aprovechamiento del capital humano y recursos materiales y financieros bajo un esquema de eficiencia y eficacia presupuestal, así como la construcción de un ambiente laboral propicio para la creatividad, innovación y excelencia en el servicio.</p>
	<p><b>Políticas:</b> Dominar las políticas públicas educativas, el enfoque educativo y teórico metodológico, para ejercer sus funciones y atribuciones orientadas al logro de los propósitos y objetivos institucionales, del nivel educativo y el sistema nacional.</p>	<p>Ejercer su liderazgo y gestión con apego a la normatividad aplicable enalteciendo los principios y valores institucionales, apoyando la integración de los equipos de trabajo en la estructura orgánica e impulsar desempeños y prácticas exitosas para el cumplimiento de las políticas públicas en materia educativa y del servicio público.</p>
	<p><b>Culturales:</b></p>	





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

	Apropiarse de la cultura institucional para integrarse de manera acorde a la sinergia laboral bajo un enfoque de aprovechamiento del talento humano, la experiencia profesional y las prácticas exitosas.	Potenciar el desempeño institucional aprovechando la trayectoria laboral y profesional del capital humano como estrategia institucional para consolidar la cultura de Excelencia Educativa en el COBAEV.
	<b>Administrativas:</b> Apropiarse de métodos estratégicos para la gestión y administración del capital humano, los recursos materiales y financieros que estimulen el crecimiento institucional con apego a la normatividad estatal y federal aplicable.	Gestionar y administrar la entidad pública (COBAEV) con eficiencia y eficacia impulsando el logro de los objetivos y propósitos de la educación en Veracruz y México.

#### 4.3.2 Necesidades y Expectativas de las partes interesadas externas.

Rubro	Necesidades	Expectativas
<b>Parte Interesada</b>  <b>Padres y madres de familia y/o tutores del estudiantado.</b>	<b>Educativas:</b> Excelencia educativa integral para sus hijas e hijos (tutorados) con perspectiva inclusiva y sustentable que articule la formación disciplinar con la socioemocional y la adquisición herramientas metodológicas y tecnológicas de vanguardia para resolver problemas y situaciones en su contexto comunitario, regional, estatal y nacional.	Desarrollar todas las potencialidades de sus hijas e hijos (tutorados) mediante experiencias de aprendizaje significativas, contemporáneas acordes a su contexto y a la vanguardia tecnológica que atiendan sus características diferenciadas, dificultades y/o barreras de aprendizaje, así como sus múltiples inteligencias y aspiraciones de desarrollo personal para incrementar sus posibilidades de éxito en el siguiente nivel educativo y/o en el mercado laboral.
	<b>Económicas:</b> Servicio educativo sensible a la situación económica que priorice la implementación de estrategias	Acceso a los beneficios y apoyos económicos institucionales que apoyen la permanencia escolar y





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

	institucionales acordes al nivel de ingresos per cápita.	culminación del trayecto educativo de sus hijas, hijos y/o tutorados.
	<b>Sociales:</b> Procesos de integración comunitaria y escolar para la suma de esfuerzos en la educación de sus hijas, hijos y/o tutorados.	Participar de manera efectiva en la integración de sus hijas, hijos y/o tutorados como agentes de cambio y promotores del desarrollo en su comunidad
	<b>Culturales:</b> Fortalecer el sentido de pertenencia, la comprensión de su contexto y la identificación de nichos de oportunidad en el desarrollo de sus hijas, hijos y/o tutorados.	Fortalecimiento a la identidad comunitaria, regional y nacional, el orgullo por las raíces y la herencia cultural en sus hijos, hijas y/o tutorados.
<b>Gobierno</b>	<b>Políticas:</b> Cumplir con los compromisos ante la sociedad en materia de políticas públicas y específicamente educativas	Lograr más y mejores resultados en materia educativa superando los retos del contexto contemporáneo.
	<b>Administrativas:</b> Aprovechar del capital humano, los recursos materiales y financieros para eficientar el servicio público.	Ejercer con eficiencia, eficacia, austeridad y con apego a los lineamientos para el ejercicio presupuestal, la transparencia y rendición de cuentas sobre los recursos públicos erogados



<p><b>Instituciones Educativas</b></p>	<p><b>Educativas:</b>          Secundaria: ingresar el mayor número de matrícula para continuar el proceso formativo de los estudiantes en el nivel medio superior.          Bachillerato: Propiciar la formación de los estudiantes con base en la portabilidad de estudios para facilitar su tránsito entre subsistemas.          Superior: Estudiantado con herramientas cognoscitivas necesarias para continuar sus estudios e integrarse a la educación de manera efectiva.</p>	<p>Concluir exitosamente la educación media superior con el mayor porcentaje de eficiencia terminal y desarrollo de potencialidades del estudiantado.</p>
<p><b>Grupos Sociales</b></p>	<p><b>Instrumentales:</b>          Sujetos con intereses afines a la naturaleza, objetivos, propósitos y fines de la organización.          Vinculación colaborativa permanente con el COBAEV para la implementación de proyectos, programas y acciones que atiendan las necesidades del estudiantado y comunidad escolar en general.</p>	<p>Incorporar a un mayor número de agentes de cambio (egresados del COBAEV) a las acciones de las organizaciones, comunidades e instituciones NO gubernamentales para beneficio de la sociedad en general.          Disminuir los riesgos sociales en la comunidad educativa.          Prevenir riesgos sociales para el estudiantado.</p>
<p><b>Mercado Laboral</b></p>	<p><b>Profesionales:</b>          Egresados con conocimientos disciplinares (profesionales) habilidades y destrezas para el ámbito laboral y actitudes propositivas, proactivas y prospectivas acordes a las necesidades de las empresas e instituciones empleadoras.</p>	<p>Incorporar al mayor número de egresado en el campo laboral y desarrollar sus potencialidades como mano de obra calificada, mediante la especialización en áreas específicas del conocimiento acordes a las actividades preponderantes de las empresas e instituciones empleadoras.</p>
<p><b>Proveedores</b></p>	<p>Sociales, administrativas y legales:          Participar en las convocatorias públicas para proveer insumos, bienes y servicios al COBAEV en un</p>	<p>Integrarse en igualdad de oportunidades al padrón de proveedores del COBAEV y colaborar en el servicio de</p>



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**COBAEV**  
VERACRUZ

	<p>esquema de competencias leal, transparente y expedita.</p> <p>Crecer como proveedores de insumos consumibles, bienes y servicios con posibilidad de generar empleos y coadyuvar al desarrollo económicos de la región, estado y nación.</p> <p>Cumplir con las disposiciones legales, administrativas y operativas necesarias para calificar como proveedor de insumos consumibles, bienes y servicios en un contexto de competitividad y transparencia.</p>	<p>Excelencia Educativa desde el ámbito de su competencia como proveedor de insumos consumibles, bienes y servicios con estándares de calidad que superen las expectativas de la comunidad COBAEV.</p>
--	---	--

A manera de cierre en este segmento del documento y como un primer aporte a las conclusiones que abonan a la concepción de la excelencia en el servicio educativo, la implantación del SGEE orientado al cumplimiento de los requisitos de las partes, es institucionalmente prioritario, observar las características de las partes interesadas, atender sus necesidades y tener siempre presentes sus expectativas, pues en ello estriba en gran medida sus satisfacción como a continuación se explica desde la perspectiva institucional para la Excelencia Educativa.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



#### **4.4 Requisitos de las partes (Perspectiva institucional para la Excelencia Educativa).**

Para lograr la Excelencia Educativa es importante contar con un mecanismo fiable y robusto que articule los procesos sustantivos y los procedimientos operativos bajo un principio de transversalidad y simplificación que fortalezca la trazabilidad de esfuerzos y resultados. En este sentido, como ya se ha dicho, cumplir con los requisitos de las partes es fundamental en la construcción y alcance de la Excelencia Educativa, toda vez que esta se concibe como “exceder los estándares establecidos” y con ello ofrecer un plus o valor agregado a los servicios ofertados y otorgados.

Derivado de lo anterior se enuncian algunos aspectos y rasgos importantes, relacionados a todas las partes interesadas (internas y externas), que deberán cumplirse con calidad y en todo caso excederse para asegurar que la Excelencia, mas que un trámite, es un estilo de vida institucional.

#### **Requisitos identificados (enunciativos, no limitativos).**

##### **Ámbito educativo (Teórico-metodológico):**

- Ofertar y realizar un servicio de excelencia enmarcado en el modelo y enfoque educativo vigente en cumplimiento con las políticas educativas y el perfil de egreso de la Educación Media Superior.
- Diseñar un plan estratégico de capacitación, actualización y/o profesionalización docente para superar los estándares de desempeño en las modalidades que aplique (presencial, híbrida o a distancia) con base en la estrategia académica implementada por la Dirección Académica y avalada por la Dirección General.
- Dar seguimiento oportuno a la impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizajes mediante instancias e instrumentos que exploren los recursos pedagógico-didácticos del profesorado y ayuden a identificar nichos de oportunidad en la mejora continua y logro de la excelencia docente.
- Ofrecer apoyos educativos complementarios (asesorías, talleres, conferencias) al estudiantado para potenciar sus oportunidades de éxito en el estudio, así como la atención oportuna de situaciones de riesgo que puedan derivar en índices de reprobación y abandono escolar.
- Fortalecer la práctica de disciplinas artísticas, culturales y cívicas como parte integral del desarrollo óptimo del estudiantado, privilegiando la construcción de ambientes propicios para la sana convivencia, la inclusión y el respeto a los derechos humanos.
- Investigar e innovar en metodologías educativas vanguardistas para incentivar el interés del estudiantado aspirante, fortalecer el desarrollo integral de la matrícula



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



inscrita e impulsar las oportunidades y aspiraciones de los egresados del COBAEV.

### **Ámbito Administrativo (Gestión, organización y administración de recursos)**

- Gestionar los recursos financieros necesarios para la realización del servicio educativo de excelencia.
- Administrar estratégicamente los recursos humanos, materiales y financieros con estricto apego a la normatividad con un enfoque visionario de sustentabilidad, aprovechamiento y mejora permanentes.
- Cumplir cabalmente con los requisitos de transparencia y rendición de cuentas para apuntalar el prestigio institucional y la eficiencia de la administración en turno.
- Otorgar igualdad de oportunidades para la participación ciudadana en el servicio como partes interesadas adyacentes, complementarias y asociadas en la provisión de insumos consumibles, bienes y servicios que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje.

### **Ámbito Tecnológico**

- Gestionar la conectividad estable de todos los planteles, coordinaciones y centros de responsabilidad para garantizar el acceso a la información institucional, fuentes de consulta alternas y complementarias que fortalezcan el desarrollo de habilidades blandas y digitales, así como la consolidación de la ciudadanía digital en ciernes.
- Equipar y/o actualizar con tecnología de punta los planteles como estrategia para ofrecer igualdad de oportunidades digitales a todo el estudiantado en cualquier plantel.
- Disponer de canales de comunicación permanentes con la sociedad en general y comunidad escolar para afianzar lazos de colaboración y retroalimentación que fortalezcan el desempeño institucional.

### **Ámbito de Liderazgo Visionario.**

- Implantar una cultura de liderazgo visionario desde la alta dirección que permee a todos los niveles de la estructura orgánica e incentive la sinergia colaborativa, creativa e innovadora en todos los ámbitos de competencia del COBAEV.
- Apoyar el desarrollo de líderes transformacionales en todos los centros de responsabilidad para mantener la motivación, el trabajo y dedicación del personal y el estudiantado en un marco de vocación de servicio con Excelencia y bienestar común.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



Con base en los anteriores aspectos y rasgos descritos, el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE) tiene como objetivo primigenio articular el talento, la vocación, la visión, el liderazgo y las buenas prácticas de la administración y servicio público a favor de los jóvenes veracruzanos que confían en nuestra casa de estudios para desarrollarse plenamente.

Cómo cierre de este estudio de contexto para la comprensión del mismo y la identificación de los aspectos que deberán priorizarse en el desempeño de la institución, se destaca y reitera que este documento ha sido resultado del análisis de la información aportada por los centros de responsabilidad, misma que queda disponible y como respaldo para verificación, contraste y actualización de este documento con carácter dinámico y perfectible.



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



### **Fuentes consultadas**

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (2019). *Programa Institucional de Desarrollo 2019-2024*. Xalapa, Veracruz: COBAEV.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (2019). *Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad*. Xalapa, Veracruz: COBAEV.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz. Dirección de Planeación Programación y Presupuesto (2020). *Seguimiento de matrícula ciclo escolar 2015-2016 al 2019-2020*. Xalapa, Veracruz: COBAEV.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (2020). *Informes de las Direcciones de Planeación, Programación y Presupuesto, Académica, Operación Regional y Asuntos Jurídicos, y Departamento de Tecnologías de la Información*. Xalapa, Veracruz: COBAEV.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (2020). *Evaluación de la satisfacción del estudiante. Evaluación del ambiente de trabajo*. Sistema en línea consultado en septiembre 2020, en: [sigaa.cobaev.edu.mx](http://sigaa.cobaev.edu.mx).

Norma Internacional ISO21001:2018 (2018). Contexto de la organización. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas

Estudio del contexto institucional (2022). Guión de análisis para la construcción del contexto institucional (Punteo). Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa.

Estadística mensual febrero y marzo del semestre 2022-A, emitida por el Departamento de Servicios Escolares de la Dirección Académica del COBAEV el 6 de abril del 2022