

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 28



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

COPIA CONTROLADA

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 28



1. Objetivo:

Definir los mecanismos de control del Servicio no conforme (salidas educativas no conformes), de acuerdo a los lineamientos y requisitos previamente establecidos por el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), con el propósito de evitar desviaciones en la prestación del servicio educativo.

2. Alcance:

Identificación, atención y verificación del Servicio no conforme (SNC), de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE), relacionados directamente con la prestación del servicio educativo (procesos y procedimientos académicos), descritos en el Catálogo de servicios no conformes.

3. Responsables:

- Responsables de la identificación, atención y verificación del SNC definidos en el Catálogo de servicios no conformes.
- Titular del Centro de Trabajo donde se levantó el SNC.
- Representante de la Dirección en el SGEE.

4. Normas de operación:

- 4.1 Los Servicios no conformes (salidas educativas no conformes) con los requisitos establecidos para el servicio educativo en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), se deben identificar y controlar, con el objeto de evitar desviaciones. El control del SNC comprende las etapas: Identificación, Atención y Verificación.
- 4.2 El control del Servicio no conforme aplica únicamente a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE), relacionados directamente con el servicio educativo (procesos y procedimientos académicos).
- 4.3 Los servicios no conformes están definidos en el **Catálogo de servicios no conformes**, así como los responsables de su identificación, atención y verificación, igualmente, se incluyen los procesos y procedimiento operativos que los rigen.
- 4.4 La identificación, atención y verificación debe registrarse en el formato: **Registro de servicio no conforme**. Anexo al formato, se incluyen las instrucciones para su llenado.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 28



- 4.5** Los SNC identificados, aunque estén en proceso de atención o verificación, se deben concentrar en el formato: **Reporte de servicio no conforme**. El corte de la información es bimestral. Anexo al formato, se incluyen las instrucciones específicas para su llenado.
- 4.6** Cada bimestre, se debe realizar un análisis de la información concentrada en el formato: Reporte de servicio no conforme y determinar si los SNC identificados se consideran graves o no. En los casos en que los SNC se clasifiquen como graves, se deben hacer acciones correctivas, con base a lo que se establece en el procedimiento de control: Acción correctiva.
- 4.6.1** Se consideran Servicios no conformes graves: cuando impactan directamente al estudiante de manera negativa; cuando se presentan de forma recurrente (un mínimo de cinco veces) en el mismo centro de trabajo o la recurrencia se repite en la misma persona (directivo, administrativo, docente).
- 4.7** Cada bimestre, los centros de trabajo que identifiquen servicios no conformes deberán enviar al Representante de la Dirección en el SGEE, el Reporte de servicio no conforme, anexando cada uno de los formatos del Registro del SNC que corresponda. Cuando no se encontró ningún SNC, se envía oficio informando que no se identificó ningún SNC.
El Reporte de servicio no conforme deberá enviarse durante los primeros diez días hábiles del mes posterior al bimestre que corresponda o en su caso, el oficio informando que no se identificó ningún Servicio no conforme.
- 4.8** El Representante de la Dirección en el SGEE puede solicitar bimestralmente, información sobre el control del servicio no conforme.
- 4.9** El Representante de la Dirección analiza los SNC levantados por los centros de trabajo y presenta un Informe en la Revisión por la Dirección del SGEE. En caso necesario, realiza un informe preliminar para el Director General del COBAEV.
- 4.10** Los formatos incluidos en este procedimiento se encuentran en la página Web del COBAEV, en el Micrositio del SGEE, Descarga de formatos, Procedimientos de control.
- 4.11** Los documentos que son evidencias de la aplicación de este procedimiento, pueden estar en forma impresa o en formato digital.
- 4.12** El lenguaje empleado en el presente procedimiento, no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género, representan a ambos sexos.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 4 DE 28



5. Términos y definiciones

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección también se realiza para atender la problemática detectada cuando se identifica un SNC. La corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Las no conformidades se levantan exclusivamente, en auditorías internas y externas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia Institución. Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en la Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, de acuerdo a la Norma ISO 21001:2018.

Salida: Resultado de un proceso o procedimiento. Las salidas de un proceso o procedimiento pueden ser las entradas de otro proceso o procedimiento, interconectándose entre sí. Durante el desarrollo de un procedimiento, puede darse un resultado intermedio y aunque sigue conectando la ruta de las actividades, puede considerarse una salida intermedia.

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

Servicio no conforme grave: Cuando impacta directamente al estudiante de manera negativa; cuando se presenta de forma recurrente (un mínimo de cinco veces) en el mismo centro de trabajo o la recurrencia se repite en la misma persona (directivo, administrativo, docente).

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados y el servicio ya es conforme.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 5 DE 28



6. Descripción de actividades para el control del servicio no conforme.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Inicia
1	Responsable/s de la Identificación (Ver Catálogo de SNC)	Identifica el Servicio no conforme (SNC) durante las actividades de revisión, supervisión, monitoreo y verificación, de la prestación del servicio educativo (ver Catálogo de servicios no conformes).
2		Registra el SNC en el apartado: Identificación, del Formato: Registro de servicio no conforme (ver instrucciones anexas al formato).
3		Envía en archivo electrónico, al Responsable de la Atención, el Registro de servicio no conforme, en un máximo de cinco días hábiles, después de la identificación del SNC.
4	Responsable/s de la Atención (Ver Catálogo de SNC)	Recibe y llena el apartado: Atención, en el formato: Registro de servicio no conforme, en un máximo de 5 días hábiles; registrando la acción o acciones a realizar y la fecha de cumplimiento para llevarlas a cabo (ver Instrucciones anexas al formato).
5		Lleva a cabo la acción o acciones de acuerdo a la fecha de cumplimiento; resguardando las evidencias.
6		Envía el Registro de servicio no conforme al Responsable de la Verificación, en un máximo de siete días hábiles, después de registrar las acciones a realizar.
7	Responsable/s de la Verificación (Ver Catálogo de SNC)	Recibe y revisa el contenido del Registro de servicio no conforme, programando una fecha de verificación del SNC, de acuerdo a la fecha de cumplimiento de las acciones a realizar.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 6 DE 28



No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Responsable/s de la Verificación (Ver Catálogo de SNC)	Verifica si el SNC ya es conforme o no, en un máximo de cinco días hábiles, considerando la fecha de cumplimiento de las acciones para atender el SNC. ¿El servicio ya es conforme?
8.1		Sí. Continúa en la actividad 11.
8.2		No. Continúa con la actividad 9.
9	Responsable/s de la Verificación (Ver Catálogo de SNC)	Registra los resultados de la verificación en el apartado: Verificación, del formato: Registro de servicio no conforme, especificando las razones por las cuales el SNC sigue presentándose (ver Instrucciones anexas al formato).
10		Informa al Responsable de la Atención, en un máximo de cinco días hábiles (después de la fecha de verificación), los resultados de la verificación para que se definan y realicen nuevas acciones. Regresa a la actividad 4.
11		Registra los resultados de la conformidad del servicio en el apartado "Verificación" del formato: Registro de servicio no conforme (ver Instrucciones anexa al formato).
		Termina
12	Responsable/s de la Identificación (Ver Catálogo de SNC)	Concentra la información de los Servicios no conformes identificados durante el bimestre correspondiente, en el formato: Reporte de servicio no conforme. Ver norma de operación 4.5 e Instrucciones anexas al formato.

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 7 DE 28

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Titular del Centro de Trabajo	Envía de manera bimestral, el Reporte de servicio no conforme al Representante de la Dirección en el SGEE; anexando los formatos de Registro de servicio no conforme, de cada uno de los SNC identificados. Ver norma de operación 4.7. Nota: El Reporte de servicio no conforme debe enviarse durante los primeros diez días hábiles, del mes posterior al bimestre que corresponda. Continúa con la actividad 16.
14	Representante de la Dirección en el SGEE	Recibe y analiza la información de los SNC identificados por los centros de trabajo, durante el semestre correspondiente.
15		Integra los resultados del análisis para elaborar un Informe sobre el SNC para presentarse a la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (Ver norma de operación 4.9).
16	Responsable/s de la Identificación (Ver Catálogo de SNC)	Analiza la información registrada en el formato: Reporte de servicio no conforme para determinar si el o los SNC son graves o no (ver normas de operación 4.6 y 4.6.1 e Instrucciones anexas al formato). ¿El o los SNC son graves?
16.1		Sí. Se deben realizar acciones correctivas. Continúa con la actividad 17.
16.2		No. Termina. Nota: Aunque no se requieran acciones correctivas, el SNC debe atenderse con las acciones programadas en la actividad 4.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 8 DE 28



No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
17	Responsable/s de la Identificación (Ver Catálogo de SNC)	Informa al Responsable de la Atención del Servicio no conforme, en un máximo de cinco días hábiles, sobre la obligatoriedad de realizar acciones correctivas para atender los servicios no conformes clasificados como graves.
18	Responsable/s de la Atención (Ver Catálogo de SNC)	Recibe notificación y programa las acciones correctivas a realizar, de acuerdo al procedimiento de control: Acción correctiva.
19		Realiza la acción o acciones correctivas; resguardando las evidencias.
		Termina

7. Formatos que intervienen en el procedimiento:

No.	DENOMINACIÓN
1	Registro de servicio no conforme
2	Reporte de servicio no conforme
3 DOCUMENTO	Catálogo de servicios no conformes

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 9 DE 28



REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME

Hoja 1/2

Proceso:
Procedimiento operativo:

<p>IDENTIFICACIÓN</p> <p>Fecha de identificación: Centro de trabajo que identificó el SNC: Responsable(s):</p>
<p>Únicamente, cuando aplica, se debe poner el centro de trabajo al que se le detectó el SNC (nombre del plantel o centro de trabajo de oficinas centrales):</p>
<p>Tipo de servicio no conforme (anotar textualmente en SNC, de acuerdo al Catálogo de servicios no conformes):</p>
<p>Describir a detalle el SNC identificado:</p>
<p>ATENCIÓN</p> <p>Fecha de registro de acciones: Centro de trabajo que atenderá el SNC: Responsable(s):</p>
<p>Descripción de acciones (especificar la acción o acciones para atender el SNC):</p>
<p>Fecha de cumplimiento para realizar las acciones:</p>

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 10 DE 28



Hoja 2/2

<p>VERIFICACIÓN</p> <p>Fecha programada para verificar el SNC:</p> <p>Fecha en la que se llevó a cabo la verificación:</p> <p>Centro de trabajo que verificó el SNC:</p> <p>Responsable(s):</p>
<p>Descripción de la verificación (describir los resultados de la verificación, anotando si el SNC ya es conforme o sigue presentándose)</p>

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 11 DE 28



INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME:

- El formato: **Registro de servicio no conforme**, se utiliza para registrar la identificación, atención y verificación del Servicio no conforme (SNC). El formato debe llenarse de acuerdo al **Catálogo de servicios no conformes**, incluido en el procedimiento de control del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE): Servicio no conforme.
- Apartado: Identificación:**
 - Para anotar al Responsable(s) de la Atención, consultar el **Catálogo de servicios no conformes**.
 - En el enunciado: "Únicamente, cuando aplica, se debe poner el centro de trabajo al que se le detectó el SNC", solo se llena cuando la identificación del SNC, la hace un centro de trabajo externo, por ejemplo: cuando el Departamento de Servicio Escolares o de Supervisiones Académicas, detectan un SNC en un plantel.
 - En el tipo de SNC anotar textualmente el SNC como se incluye en el **Catálogo de Servicio no conforme**.
 - En la descripción a detalle del SNC identificado, especificar la problemática, los casos detectados y cualquier otra situación que se considere relevante.
 - El Responsable(s) de la Identificación, **tiene 5 días hábiles después de la detección del SNC**, para enviar al Responsable(s) de la Atención, el formato: Registro no conforme con los datos del SNC identificado.
- Apartado: Atención:**
 - Para anotar al Responsable(s) de la Atención, consultar el **Catálogo de servicios SNC**. Además de éstos, se pueden incluir otros, siempre y cuando, sean indispensables para atender el SNC.
 - El Responsable(s) de la Atención **tienen 5 días hábiles a partir de recibir el formato de Registro de servicio no conforme** para registrar la acción o las acciones a realizar, anotando la fecha compromiso para su cumplimiento.
 - Este mismo responsable, **tiene 7 días hábiles para enviar al Responsable de la Verificación**, el formato con el registro de las acciones.
- Apartado: Verificación:**
 - En fecha programada, anotar una fecha probable para realizar la verificación.
 - Cuando se realice la verificación, anotar la fecha en la que se llevó a cabo la verificación.
 - Para incluir al Responsable(s) de la Verificación, consultar el **Catálogo de servicios SNC**.
 - El Responsable(s) de la Verificación, **cuenta con 5 días hábiles para llevar a cabo la verificación**, después de la fecha compromiso establecida para realizar las acciones de atención del SNC.
 - En la Descripción de la verificación anotar si el servicio ya es conforme o sigue presentándose.
- Se deben resguardar evidencias impresas o en formato digital de las acciones realizadas durante la identificación, atención y verificación del SNC.
- Para mayor claridad sobre el desarrollo de las actividades de identificación, atención y verificación, revisar el apartado 6: Descripción de actividades para el control del servicio no conforme, del procedimiento de control del SGEE: Servicio no conforme.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 12 DE 28



REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME

Fecha de registro de la información:

Centro de trabajo:

Bimestre que se reporta:

PROCESO/ PROCEDIMIENTO OPERATIVO (1)	SERVICIO NO CONFORME (2)	NÚMERO DE CASOS EN LOS QUE SE PRESENTÓ EL SERVICIO NO CONFORME (3)	¿EL SERVICIO NO CONFORME ES GRAVE? (4)		¿SE REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA? (5)		COMENTARIOS
			Sí	No	Sí	No	

APROBÓ

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 13 DE 28



INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME:

- El formato: **Reporte de servicio no conforme**, lo debe llenar el Responsable(s) de la Identificación de los servicios no conformes (SNC), de acuerdo al **Catálogo de servicios no conformes**, incluido en el procedimiento de control del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE): Servicio no conforme.
- **Indicaciones específicas:**
 1. Proceso y procedimiento operativo en el que se detectó el SNC, de acuerdo al **Catálogo de servicios no conformes**.
 2. Anotar textualmente el tipo de SNC, como se incluye en el **Catálogo de servicio no conforme**. Posteriormente, describir de manera resumida, el caso o los casos en los que detectó el SNC.
 3. Anotar el número de casos específicos detectados en el mismo SNC, en el periodo bimestral reportado.
 4. Determinar si el Servicio no conforme es grave o no.
Servicio no conforme grave: Cuando impacta directamente al estudiante de manera negativa; cuando se presenta de forma recurrente, con un mínimo de cinco casos, en el mismo centro de trabajo o la recurrencia se repite en la misma persona (directivo, administrativo, docente).
 5. Cuando el Servicio no conforme es grave **se tienen que realizar Acciones correctivas**.
 - Cuando se requieren Acciones correctivas, el Responsable(s) de la Identificación del SNC, debe notificar al Responsable(s) de la Atención del SNC, sobre la obligatoriedad de realizar acciones correctivas para atender los servicios no conformes clasificados como graves. La notificación debe ser en el **transcurso de cinco días hábiles**, después de clasificar al SNC como grave.
Las acciones correctivas se deben realizar con base en los establecido en el procedimiento de control: Acción correctiva.
 - Para mayor claridad sobre el desarrollo de las actividades ligadas al Reporte de servicio no conforme, revisar el apartado 6: Descripción de actividades para el control del servicio no conforme, del procedimiento de control del SGEE: Servicio no conforme.

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



CATÁLOGO DE SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Difusión del servicio y selección de estudiantes	Difusión del servicio educativo	Emitir trípticos o carteles de difusión con errores en el contenido	-Jefe del Departamento de Planeación Académica -Jefe del Departamento de Promoción Educativa	-Jefe del Departamento de Planeación Académica -Jefe del Departamento de Promoción Educativa	-Jefe del Departamento de Planeación Académica -Jefe del Departamento de Promoción Educativa
		No dar seguimiento al Plan anual de difusión del servicio educativo, mediante el llenado del Reporte del plan anual de difusión del servicio educativo, como se establece en el procedimiento operativo: Difusión del servicio educativo	-Director de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel
			-Jefe del Departamento de Planeación Académica	-Director de Plantel	-Jefe del Departamento de Planeación Académica

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Difusión del servicio y selección de estudiantes	Admisión de estudiantes	No emitir Convocatoria en tiempo para la evaluación diagnóstica de aspirantes de nuevo ingreso al COBAEV	-Director Académico -Jefe del Departamento de Planeación Académica	-Jefe del Departamento de Planeación Académica	-Jefe del Departamento de Planeación Académica
		Emitir Convocatoria para la evaluación diagnóstica de aspirantes de nuevo ingreso al COBAEV con errores en su contenido	-Director Académico -Jefe del Departamento de Planeación Académica	-Jefe del Departamento de Planeación Académica	-Jefe del Departamento de Planeación Académica
		Que el aspirante finalice en su totalidad el proceso de registro para presentar la Evaluación Diagnóstica del COBAEV y la empresa no le permita el acceso el día de la evaluación	-Jefe del Departamento de Planeación Académica	Empresa contratada para la aplicación de la Evaluación diagnóstica	-Jefe del Departamento de Planeación Académica

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Inscripción de estudiantes	Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y reinscripción de estudiantes	No devolver los documentos originales a los estudiantes, una vez cotejados con las copias	-Analista de Control Escolar de Plantel	-Analista de Control Escolar de Plantel	-Analista de Control Escolar de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel
		Error(es) en los datos capturados de los estudiantes y reflejados en los Reportes de validación para inscripción y reinscripción de alumnos	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Analista de Control Escolar de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo		-Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo
		Estudiantes incluidos en los Reportes de validación para inscripción y reinscripción de alumnos que no cumplen con la normatividad vigente	-Analista de Control Escolar de Plantel	-Analista de Control Escolar de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Analista Educativo		-Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	No enviar, antes del inicio del semestre, Lineamientos académicos de las asignaturas que no se convocaron a las Academias estatales de profesores	-Coordinador de Zona	-Jefe del Departamento de Servicios Docentes	-Coordinador de Zona
			-Director de Plantel		-Director de Plantel
		No realizar Academias locales	-Director de Plantel	-Coordinador de Zona	-Director de Plantel
			-Coordinador de Zona	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel
		No impartir los contenidos establecidos en las planeaciones académicas	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Docente	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas
	-Analista Educativo	-Docente	-Analista Educativo		

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Utilizar programas de estudio obsoletos para impartir las clases	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Docente	Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo
		No aplicar los criterios de evaluación establecidos en la planeación académica	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Docente	Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación	No convocar a reunión para planificar las acciones de diagnóstico situacional de los estudiantes, Plan de Trabajo Integral del Servicio DIES e identificación de los estudiantes con necesidades especiales de educación para su atención	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel
					-Subdirector Académico -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación	No realizar acompañamiento permanente a los estudiantes con necesidades especiales de educación, para verificar resultados y tomar decisiones	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Orientador Educativo -Tutor Escolar	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Subdirector Académico -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES	-Tutor Docente con horas DIES	-Subdirector Académico -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación	No elaborar los registros semestrales de atención a estudiantes con necesidades especiales de educación, mediante el llenado de los formatos como se establece en el procedimiento operativo: Atención a estudiantes con necesidades especiales de educación	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Orientador Educativo -Tutor Escolar	-Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Subdirector Académico -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES	-Tutor Docente con horas DIES	-Subdirector Académico -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 22 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Supervisiones académicas	No realizar la supervisión académica al desempeño docente, según lo dispuesto en las normas de operación 4.2 y 4.3 del procedimiento operativo: Supervisiones académicas	-Director de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas. -Analista Educativo		-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo
		Que el docente no entregue la Documentación académica (Planeación didáctica, incluyendo Instrumentos de evaluación), de acuerdo a lo establecido en el procedimiento operativo: Supervisiones académicas	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Docente	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo	Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo

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



PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Supervisiones académicas	Que no se cuente con la Guía de observación del desempeño docente del profesorado supervisado, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento operativo: Supervisiones académicas	-Director de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Director de Plantel
			-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo		-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Analista Educativo
		No elaborar el Informe de resultados de la supervisión académica por plantel	-Director de Plantel	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas	-Director de Plantel
	Medición, difusión y seguimiento de los indicadores educativos	Que las coordinaciones de zona y planteles que no cumplan con el criterio de desempeño establecido en el documento: Descripción y medición de los procesos, no propongan estrategias para mejorar los resultados de los indicadores educativos	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo	-Coordinador de Zona -Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 24 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Medición, difusión y seguimiento de los indicadores educativos	Que las coordinaciones de zona y planteles que no cumplan con el criterio de desempeño establecido en el documento: Descripción y medición de los procesos, no respondan el Instrumento de evaluación de la estrategia implementada para mejorar sus indicadores educativos	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo	-Coordinador de Zona -Director de Plantel -Subdirector o Responsable Académico de Plantel	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo
		Que las coordinaciones de zona no concentren ni envíen al Departamento de Evaluación Educativa, los Reportes de indicadores educativos con las estrategias propuestas por los planteles que no cumplen con el criterio de desempeño establecido en el documento: Descripción y medición de los procesos	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo	-Coordinador de Zona	-Jefe del Departamento de Evaluación Educativa -Analista Educativo

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 25 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Registro y certificación	Registro y verificación de calificaciones	Que no se revise en la APP COBAEV que las calificaciones se hayan capturado correctamente en el tiempo indicado, ocasionando que ya no puedan hacerse correcciones en caso de haber errores.	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Responsable de Programa DIES -Analista de Control Escolar de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel
		Los reportes de validación de calificaciones y los reportes de porcentajes de cada evaluación parcial, presentan error(es) tipográfico (espacios en blanco, "comas", guiones) o cero cuando sea A o N/A	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel (Levanta el SNC) -Analista de Control Escolar de Plantel (Levanta el SNC) -Docente (Detecta el error o los errores)	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Analista de Control Escolar de Plantel

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 26 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Registro y certificación	Registro y verificación de calificaciones	SNC Ídem al anterior	-Analista Educativo de Servicios Escolares	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente -Jefe del Departamento de Servicios Escolares	-Analista Educativo de Servicios Escolares
		Los reportes de captura de calificaciones por grupo y los reportes de validación de porcentajes de cada evaluación parcial, presentan valores numéricos diferente al entero con dos decimales	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Analista de Control Escolar de Plantel	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Docente	-Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Analista de Control Escolar de Plantel

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 27 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Registro y certificación	Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo	Los certificados de estudios y los diplomas de capacitación para el trabajo tienen error(es) o no se encuentran debidamente requisitados, de acuerdo a la normatividad establecida para este fin	-Director de Plantel - Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Analista de Control Escolar de Plantel	-Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo	-Director de Plantel - Subdirector o Responsable Académico de Plantel -Analista de Control Escolar de Plantel
			--Director Académico -Subdirector Académico -Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo		--Director Académico -Subdirector Académico -Jefe del Departamento de Servicios Escolares -Analista Educativo

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: SERVICIO NO CONFORME

VERSIÓN NÚMERO: 4

FECHA DE APROBACIÓN: 21/08/23

NO. DE COPIA CONTROLADA:

PÁGINA: 28 DE 28

PROCESO	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	SERVICIO NO CONFORME (SNC)	RESPONSABLE(S)		
			IDENTIFICACIÓN	ATENCIÓN	VERIFICACIÓN
Desarrollo humano	Capacitación al personal docente	No considerar las necesidades de capacitación del personal docente en el Plan de capacitación anual	-Subdirector Académico -Jefe del Departamento de Superación de Personal	-Jefe del Departamento de Superación de Personal	-Subdirector Académico
		No evaluar la eficacia de las acciones de capacitación como lo marca el procedimiento operativo: Capacitación al personal docente	-Jefe del Departamento de Superación de Personal	-Director de Plantel -Jefe del Departamento de Superación de Personal -Analista Educativo	-Jefe del Departamento de Superación de Personal -Jefe del Departamento de Superación de Personal
Desarrollo humano	Evaluación del desempeño del personal docente	No realizar acciones de mejora cuando no se logra el Criterio de desempeño establecido para el indicador del desempeño del personal docente, como se estipula en el documento: Descripción y medición de los procesos	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas	-Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas -Director de Plantel	Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas

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