**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 |
| **Difusión del servicio y selección de estudiantes** | Admisión de estudiantes | No emitir Convocatoria en tiempo y forma 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 |
| **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 |
| **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 | -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  -Analista Educativo | -Subdirector o Responsable Académico de Plantel  -Docente | -Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas  -Analista Educativo |
| **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 |
| **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 |
| **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  -Tutor Docente con horas DIES | -Director de Plantel  -Subdirector o Responsable Académico de Plantel |
| -Subdirector Académico  -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES | -Subdirector Académico  -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES |
| **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  -Tutor Docente con horas DIES | -Director de Plantel  -Subdirector o Responsable Académico de Plantel |
| -Subdirector Académico  -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES | -Subdirector Académico  -Responsable de Orientación Educativa y de Acción Tutorial del Servicio DIES |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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) tipográficos (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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| -Director de Plantel | -Jefe del Departamento de Superación de Personal |
| 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 | -Jefe del Departamento de Superación de Personal | -Jefe del Departamento de Superación de Personal |
| -Analista Educativo |
| 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 | Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas |
| -Director de Plantel |