



**Dirección de  
Desarrollo Institucional**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

MAYO 2014

## MISIÓN

Impartir el bachillerato de mayor accesibilidad y flexibilidad en el estado de Jalisco, contribuyendo al desarrollo integral de nuestros educandos, propiciando un espíritu de superación y compromiso social.

## VISIÓN 2015

Ser la mejor opción de bachillerato en el Estado de Jalisco, con una matrícula de 23,000 alumnos y el 70% de nuestros centros educativos registrados o en proceso de registro en el Sistema Nacional de Bachillerato, logrando como institución el primer lugar en la prueba ENLACE del sistema público estatal, superando la media nacional en indicadores académicos y fortaleciendo el desarrollo social y económico de las comunidades.

Ser un organismo integrado por personal competente, con sentido de pertenencia, que a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad asegure una administración ordenada y eficiente, contando con infraestructura física y tecnológica de vanguardia

## POLÍTICA DE CALIDAD

En COBAEJ asumimos el compromiso de ofrecer un servicio de calidad y excelencia incorporado en el Sistema Nacional de Bachillerato, mejorando los procesos que coadyuven al fortalecimiento de los indicadores institucionales, para lograr la eficiencia en nuestra comunidad educativa.

## OBJETIVOS DE CALIDAD:

- 1) Fortalecer el modelo educativo para el desarrollo integral del alumno propiciando un espíritu de superación y compromiso social.
- 2) Gestionar y optimizar los recursos mediante una administración ordenada y eficiente que permita garantizar la operación eficaz del organismo y la satisfacción .
- 3) Contribuir a mejorar el desarrollo y desempeño institucional mediante la selección y actualización del personal.
- 4) Optimizar, Preservar y mantener la infraestructura física y tecnológica del organismo.

# VALORES

*INICIATIVA*

*CALIDAD*

*DISCIPLINA*

*HONESTIDAD*

*RESPECTO*

*INTEGRIDAD*

*COMPETITIVIDAD*

*GENEROSIDAD*

*JUSTICIA*

*RESPONSABILIDAD*



## ¿POR QUÉ EL COBAEJ ESTÁ CERTIFICADO?

- Estandarizar los procesos en todos los planteles y centros EMSaD.
- Realizar **mejoras significativas** en el proceso principal que es **ENSEÑANZA – APRENDIZAJE**.
- Contribuir con una educación de **calidad** para nuestra **comunidad educativa**.



## VENTAJAS DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Oportunidad de competir con organizaciones escolares más grandes y tradicionalmente reconocidas.
- Contribuir con el docente para que desarrolle diferentes herramientas pedagógicas que garanticen el aprendizaje de los alumnos.
- Contacto directo con los alumnos y partes interesadas para mejorar el servicio que ofrecemos.
- Medición y análisis de los procesos para realizar mejoras continuas al servicio que brindamos.
- Mejorar las condiciones de seguridad, orden y limpieza de los sitios certificados.
- Apoyar significativamente a la certificación del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB)

## ALCANCE EL SGC

Los sitios certificados en la norma ISO 9001:2008 son:

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA	CUARTA ETAPA
2009	2010	2011	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas Centrales</li> <li>Plantel 6 Pihuamo</li> <li>Plantel 10 San Sebastián el Grande</li> <li>Plantel 18 Atemajac de Brizuela</li> <li>EMSaD 24 San Luis Soyatlán</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantel 1 Basilio Vadillo</li> <li>Plantel 7 Puerto Vallarta</li> <li>Plantel 14 Zapotlanejo</li> <li>Plantel 20 Talpa de Allende</li> <li>EMSaD 3 Guachinango</li> <li>EMSaD 37 San Juanito de Escobedo</li> <li>EMSaD 40 Santa María de los Ángeles</li> <li>EMSaD 41 Carrozas</li> <li>EMSaD 45 Cuisillos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantel 3 Gómez Farías</li> <li>Plantel 13 Jalisco</li> <li>Plantel 19 Cuautla</li> <li>EMSaD 6 Atengo</li> <li>EMSaD 21 Campo Acosta</li> <li>EMSaD 34 Agua Tinta de Abajo</li> <li>EMSaD 46 Dolores</li> <li>EMSaD 47 Alpatahua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantel 2 Miramar</li> <li>Plantel 4 Teuchitlán</li> <li>Plantel 5 Nueva Santa María</li> <li>Plantel 9 Portezuelo</li> <li>Plantel 12 Arroyo Hondo</li> <li>Plantel 17 San Antonio de los Vázquez</li> <li>EMSaD 58 Etzatlán</li> <li>EMSaD 62 San Cristóbal de La Barranca</li> </ul>
5	9	8	8
		<b>TOTAL:</b>	<b>30</b>

## MODALIDADES EDUCATIVAS

CARACTERÍSTICAS	PLANTELES	CENTROS EMSAD
Modalidad	Presencial	Presencial y a Distancia (mixta)
Edad de ingreso de aspirantes	Máximo 21 años	Sin límite de edad
Requisito para evaluación	80% de asistencias	No se consideran faltas del alumno
Evaluaciones finales	Reactivos elaborados por docentes	Aplicación de evaluaciones elaboradas por docentes (20%)
Paquete Didáctico	Bibliografía adquirida por COBAEJ	Cuadernillos de trabajo enviados por la DGB, material audiovisual y software educativo. Bibliografía adquirida por COBAEJ
Inscripción	Semestral	Anual
Asesorías	En grupo	Individuales o por Internet
Mapa Curricular	Asignaturas correspondientes a: Formación básica Formación profesional Formación para el trabajo Actividades paraescolares	Asignaturas correspondientes a: Formación básica Formación profesional Formación para el trabajo
Programas de Estudio	Emitidos por la DGB	Emitidos por la DGB
Instalaciones	Propias	Prestada de telesecundarias o primarias
Formación para el Trabajo	Turismo, Contabilidad, Industria del Vestido, Serigrafía, Electricidad e Informática	Informática Administrativa, Seguridad Pública (Academia de policía).

# MAPEO DE PROCESOS DEL SGC

## MAPEO DE PROCESOS

MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE DOCUMENTOS

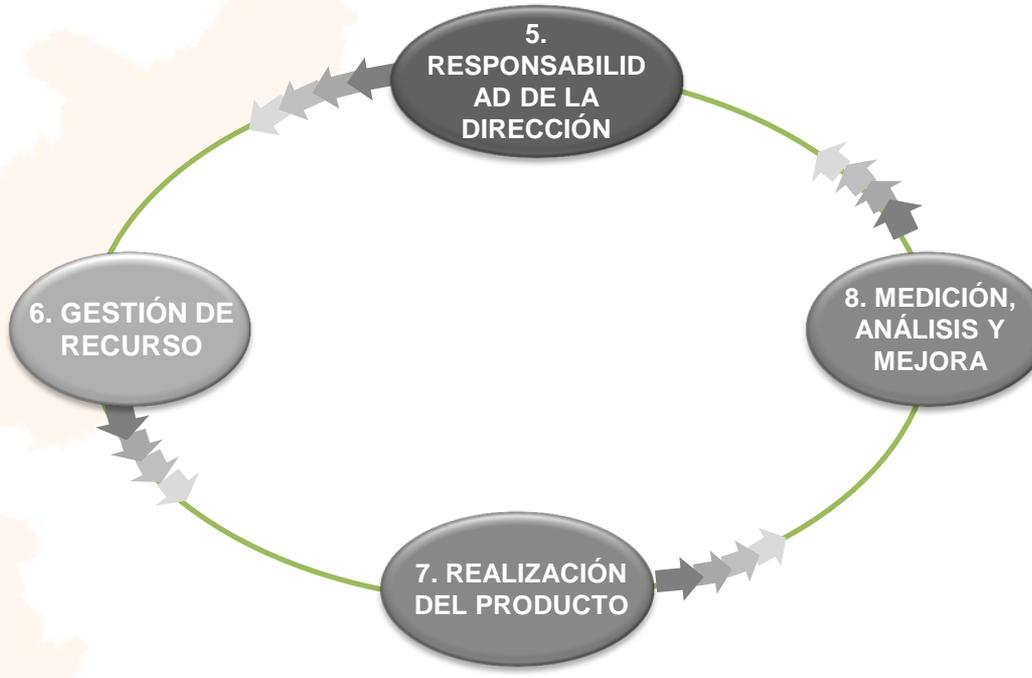
CONTROL DE REGISTROS

PLANIFICACIÓN

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
- RECURSOS HUMANOS
- EVALUACIÓN DOCENTE
- MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA
- AMBIENTE DE TRABAJO



- SATISFACCIÓN AL EDUCANDO
- SEGUIMIENTO A EGRESADOS
- AUDITORÍAS INTERNAS
- PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
- ACCIONES MEJORA, CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

CONTROL ESCOLAR

ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS

## MAPEO DE PROCESOS DEL SGC

- **Manual de Calidad:** Se documenta el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, procedimientos documentados y descripción de la interacción entre los procesos del SGC.
- **Control de documentos:** El control de la documentación de SGC .
- **Control de registros:** Se documenta el control para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- **Planificación:** El comité de Calidad directivo establece las metas institucionales en el Balance Score Card Directivo y se da seguimiento en las reuniones de revisión por la dirección.
- **Revisión por la Dirección:** El comité de Calidad directivo revisa el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

- **Planeación Institucional:** Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad a través de los proyectos y objetivos institucionales mediante la identificación, planeación y la gestión de recursos ante autoridades federales y estatales, así como de la creación de nueva infraestructura y nuevos centros educativos.
- **Recursos Humanos:** Selección, evaluación y capacitación de personal administrativo y descripciones funcionales de puestos.
- **Evaluación Docente:** Selección, evaluación y capacitación del personal docente.
- **Mantenimiento e infraestructura física y tecnológica:**  
Se da mantenimiento a través de un programa preventivo, proporciona y mantiene la infraestructura física y tecnológica.
- **Ambiente de Trabajo:** Mantiene las condiciones del personal administrativo, docentes, alumnos y visitantes seguros y con higiene a través del Programa POL, Separado no es Basura y Metodología 5´S.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- **Promoción y Difusión:** Visitas a las secundarias para que los alumnos de 3° reciban la información del COBAEJ
- **Control Escolar:** Se lleva la preinscripción, inscripción, captura de calificaciones, faltas y certificación del alumno.
- **Enseñanza - Aprendizaje:** Seguimiento a la práctica docente.
- **Adquisiciones de Bienes y Servicios:** Compra de los suministros y/o servicios necesarios de acuerdo a los proyectos institucionales, Se evalúa, selecciona y re-evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- **Satisfacción al Educando:** Seguimiento de la información relativa a la percepción del educando respecto al cumplimiento de sus requisitos por medio de encuestas de satisfacción a alumnos, padres de familia y a través del buzón de quejas y sugerencias.
- **Seguimiento a Egresados:** Seguimiento a los alumnos que egresan del COBAEJ, a través de dos encuestas del Sistema Nacional de Bachillerato(SNB).
- **Auditorías internas:** Se lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para medir el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Seguimiento y medición de los procesos:** Seguimiento, medición y validación del desempeño y eficacia de los procesos del servicio educativo.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- **Producto y/o Servicio no Conforme:** Seguimiento a las no conformidades de los procesos de inscripción , Selección y enseñanza-aprendizaje.
- **Acciones de mejora, correctivas y Preventivas**
  - ✓ **Acciones de Mejora:** Mejoras a los procesos y/o procedimientos establecidos en el SGC.
  - ✓ **Acciones Correctivas:** Identificar, registrar, desarrollar, implementar y dar seguimiento a las acciones correctivas , cuando se detecte una no conformidad en el SGC
  - ✓ **Acciones Preventivas:** Identificar, registrar, desarrollar, implementar y dar seguimiento a las acciones preventivas, producto de la detección de una no conformidad real y/o potencial en el SGC.

## NORMAS APLICABLES

- ISO 9000:2005 – Sistema de Gestión de Calidad de COBAEJ – Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2008 – Sistema de Gestión de Calidad de COBAEJ – Requisitos.
- ISO 9004:2000 – Sistema de Gestión de Calidad de COBAEJ – Directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

**LIC. ROCÍO CELIS RODRÍGUEZ**  
**[buzoniso@cobaej.edu.mx](mailto:buzoniso@cobaej.edu.mx)**  
**38825570 EXT. 5441**

**Aseguramiento de Calidad**