

# Manual de Calidad



COLEGIO DE BACHILLERES  
DEL  
ESTADO DE JALISCO



CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN INICIAL</b> 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b> 02 DE ABRIL DEL 2014
	<b>REVISIÓN</b> 11

## MANUAL DE CALIDAD

### NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD:

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE JALISCO, Y NO DEBERÁ SER MOSTRADA REPRODUCIDA O PUBLICADA FUERA DE LA INSTITUCIÓN SIN PREVIO PERMISO POR ESCRITO POR PARTE DEL DIRECTOR GENERAL DE ESTE ORGANISMO.

### CONTROL DEL DOCUMENTO

#### A. REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

Actividad	Función	Firma	Fecha
Elaboró:	<b>Encargada del Área de Aseguramiento de Calidad.</b>	LCP. JOSÉ GUADALUPE LÓPEZ OCHOA	2 DE ABRIL DEL 2014
Revisó:	<b>Representante de la Dirección.</b>	LIC. PEDRO ARMANDO SÁNCHEZ CASTILLO	2 DE ABRIL DEL 2014

## MANUAL DE CALIDAD

### CONTENIDO

	Página
Información Institucional General. . . . .	5
Distribución. . . . .	7
Organización. . . . .	7
Mensaje del Director General. . . . .	8
Introducción. . . . .	9
<b>1. Alcance y Objetivos. . . . .</b>	<b>10</b>
1.1 Alcance. . . . .	10
1.2 Objetivos de Calidad. . . . .	12
1.3 General . . . . .	12
1.4 Exclusiones Permitidas. . . . .	12
<b>2. Normas de Referencia. . . . .</b>	<b>12</b>
<b>3. Términos y Definiciones. . . . .</b>	<b>12</b>
<b>4. Sistema de Gestión de Calidad. . . . .</b>	<b>13</b>
4.1 Requisitos Generales (Mapeo General de Procesos). . . . .	13
4.2 Requisitos de la Documentación (Estructura Grafica Documental). . . . .	15
<b>5. Responsabilidad de la Dirección. . . . .</b>	<b>18</b>
5.1 Compromiso de la Dirección . . . . .	18
5.2 Enfoque al Educando. . . . .	18
5.3 Política de Calidad. . . . .	19
5.4 Planificación. . . . .	19
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. . . . .	20
5.6 Revisión por la Dirección . . . . .	21
<b>6. Gestión de los Recursos. . . . .</b>	<b>23</b>
6.1 Provisión de Recursos. . . . .	23
6.2 Recursos Humanos. . . . .	23
6.3 Infraestructura. . . . .	23
6.4 Ambiente de Trabajo. . . . .	24

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

<b>7. Realización del Servicio.</b> . . . . .	24
7.1 Planificación para la Realización del Servicio Educativo. . . . .	24
7.2 Procesos Relacionados con el Educando. . . . .	25
7.3 Diseño y Desarrollo. . . . .	25
7.4 Adquisiciones de Bienes y Servicios. . . . .	25
7.5 Prestación del servicio educativo. . . . .	26
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición. . . . .	27
<b>8. Medición, Análisis y Mejora.</b> . . . . .	27
8.1 Generalidades. . . . .	27
8.2 Seguimiento y Medición. . . . .	27
8.3 Control del Producto y/o Servicio No Conforme. . . . .	29
8.4 Análisis de Datos. . . . .	29
8.5 Mejora. . . . .	30
Anexos. . . . .	31

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	<b>REVISIÓN</b> 11

## MANUAL DE CALIDAD

### INFORMACIÓN INSTITUCIONAL GENERAL

Nombre de la Institución:	Colegio de Bachilleres del Estado de Jalisco
Abreviatura de la Institución:	COBAEJ
RFC:	CBE 960926 HL3
Dirección:	Pedro Moreno No.1491 Col. Americana Guadalajara, Jalisco
Sitio web:	<a href="http://www.cobaej.edu.mx">www.cobaej.edu.mx</a>

#### Giro

Servicios Educativos en el nivel Medio Superior.

#### Modalidad del Servicio Educativo

**Escolarizado:** El servicio educativo se imparte en planteles y las clases son presenciales en instalaciones propias.

**Semiescolarizado:** Las clases son a distancia por medio de asesorías y pueden ser instalados en primarias, secundarias generales o técnicas. Y en casos muy especiales en sus propias instalaciones como es CODE, Academia de Policía.

## MANUAL DE CALIDAD

**TABLA 1.-** Diferencias entre las 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).

### Actividad

Actualmente atiende a más de 18,600 alumnos en todo el estado de Jalisco, cuenta con 21 planteles, 10 instalados en lo que se conoce como zona metropolitana y 11 en localidades foráneas, 64 centros EMSaD (Educación Media Superior a Distancia) y 5 extensiones educativas.

Debido al crecimiento y aceptación que ha tenido el Organismo en el estado de Jalisco, existen centros educativos EMSaD, los cuales por su matrícula y demanda existente, han sido recategorizados a planteles, por tal motivo, el modelo educativo responde a dos tipos de modalidades educativas (presencial y a distancia), conforme a la reforma curricular vigente de la secretaria de educación (SEP).

a) Reforma integral de educación media superior (RIEMS)

## MANUAL DE CALIDAD

### DISTRIBUCIÓN

La Organización tiene acceso a este Manual, así como a toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad mediante la página de la Masterweb: [masterweb.cobaej.edu.mx](http://masterweb.cobaej.edu.mx) siendo este un medio de comunicación interna (ver COBAEJ-5.6 DG).

### ORGANIZACIÓN

El Colegio de Bachilleres del Estado de Jalisco es un Organismo Público Descentralizado; localizado en Pedro Moreno No. 1491, C.P. 44160, en el municipio de Guadalajara, en el estado de Jalisco. En lo sucesivo se le denominará COBAEJ para todas las menciones que se realicen en este Manual y en toda la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

#### Historia

El COBAEJ surge en nuestro Estado, para ofrecer más oportunidades a los jóvenes que desean cursar el bachillerato y ayudar así a abatir el rezago educativo existente en el nivel medio superior en el estado de Jalisco.

El COBAEJ, se crea mediante un Convenio de Colaboración celebrado entre el Titular de la Secretaría de Educación Pública, Lic. Miguel Limón Rojas y por el Titular del Gobierno del Estado Ing. Alberto Cárdenas Jiménez con fecha del 26 de septiembre de 1996; y mediante Decreto de Creación publicado en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco número 16585 de fecha 21 de junio de 1997, e inicia operaciones con sus dos primeros planteles en septiembre-octubre de 1996.

Además de sus estudios de bachillerato propedéutico, el COBAEJ ofrece una capacitación para el trabajo, que permitirá preparar al educando en alguna área de la actividad productiva, dándole los conocimientos necesarios que fortalezcan su desarrollo personal y profesional.

Nuestro Organismo es reconocido por la Dirección General de Profesiones, dándole el valor oficial a nuestros educandos ante la Secretaría de Educación Pública (SEP).

#### Estructura Organizacional

El ejecutivo responsable de su operación es el director general, Mtro. Álvaro Valencia Abundis, quien define y documenta la Política de Calidad, fundamentándose en las expectativas y necesidades del organismo y de sus clientes, elementos con los que se determinan los Objetivos de Calidad.

El COBAEJ mantiene la responsabilidad y autoridad de todo su personal mediante sus organigramas, perfiles y descripciones de puestos actualizados, los cuales precisan las operaciones, responsabilidad y autoridad de cada uno de los puestos que integran este organismo.

Debido a la demanda educativa existente, nuestros planteles y centros EMSaD, se encuentran distribuidos en todo el estado de Jalisco (ver [www.cobaej.edu.mx](http://www.cobaej.edu.mx) en el apartado de planteles), con lo cual contribuyen a que el COBAEJ sea reconocido por su accesibilidad y flexibilidad.

<b>CÓDIGO</b> <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN INICIAL</b> 20 DE JUNIO DEL 2008
<b>ÁREA RESPONSABLE:</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b> 02 DE ABRIL DEL 2014
	<b>REVISIÓN</b> 11

## MANUAL DE CALIDAD

---

Se dice fácil, pero tener una trayectoria de 18 años de experiencia en la impartición de educación media superior ha sido el resultado de la constancia, la disciplina y la dedicación que inspiran los alumnos que han pasado por nuestras aulas, así como los que al día de hoy son aspirantes a cursar el bachillerato con nosotros.

En nuestros centros educativos se han formado ya más de 32,000 bachilleres que hoy cubren espacios productivos en áreas del conocimiento prioritarias en cada uno de los distintos sectores de servicios que hacen sobresalir a nuestra comunidad jalisciense, a su vez muchos de nuestros egresados también continúan estudiando en universidades e instituciones educativas de nivel superior con el objetivo de culminar lo que en COBAEJ se inspiró. El compromiso con la calidad es fundamental en nuestra cultura organizacional de tal forma que nuestros procesos están certificados bajo la norma ISO 9001:2008, motivo por el cual el COBAEJ es y será un espacio que no solo propone, sino que ofrece, un servicio educativo de calidad digno de valorar como una excelente opción para cursar el bachillerato.

Mtro. Álvaro Valencia Abundis



## MANUAL DE CALIDAD

### INTRODUCCIÓN

#### Descripción General del Documento

Este Manual de Calidad describe las Políticas del Sistema de Gestión de Calidad de todo el organismo: **COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE JALISCO**, que tiene como base los requerimientos de la Norma de Calidad ISO 9001-2008.

#### Propósitos y Beneficios del Documento

Mostrar el compromiso del Organismo, de conformidad con la Norma ISO 9001-2008 de tal forma que el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, sus alcances y objetivos, estén documentados correctamente a través de sus procedimientos.

Este documento es la guía sobre la cual los documentos, procedimientos, instructivos y registros, podrán hacer referencia, ya que conforman la columna vertebral del Sistema de Gestión de Calidad.

#### Calidad.

En el COBAEJ como Institución Educativa, entendemos y asumimos la calidad como la consolidación de comunidades de aprendizaje perfectibles, que promueven la mejora continua de las personas y los procesos implícitos.

#### Ante esta definición, los compromisos del COBAEJ hacia la calidad son:

**Con la Sociedad:** Fortalecer las acciones de las conductas positivas de todo el personal del organismo para transmitir las a nuestros educandos y fortalecer íntegramente su personalidad en base a valores (Ver A01).

**Con los Educandos:** Proporcionarles los mejores elementos académicos, formativos y de integridad, que les permitan egresar con una mayor preparación para la vida.

**Con el Personal:** Promover el desarrollo profesional de todo el personal y fomentar un plan de carrera dentro del Organismo.

Por lo anterior visualizamos como **Nuestro Producto:** El servicio educativo que ofrecemos, y que genera un conjunto de condiciones tangibles e intangibles para la consolidación de auténticas comunidades de aprendizaje.

El perfil del Egresado: Conforme a la nueva Reforma Integral del Sistema Nacional de Educación Media Superior, aplicable a partir del Ciclo Escolar 2009, se define como las **Competencias Genéricas y Disciplinarias** determinados en el acuerdo secretarial número 444 "Competencias del Marco Curricular Común del Sistema Nacional del Bachillerato" (ver [http://www.sems.gob.mx/es\\_mx/sems/videografias\\_reforma\\_educativa\\_ems](http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/videografias_reforma_educativa_ems) ). Las generaciones anteriores se evalúan conforme a la Reforma Integral del Sistema Nacional de Educación Media Superior anterior, aplicables al Servicio Educativo (ver Normatividad y Documentos Externos Aplicables al Servicio Educativo [www.cobaej.edu.mx](http://www.cobaej.edu.mx)).

## MANUAL DE CALIDAD

### 1. ALCANCE Y OBJETIVOS

#### 1.1 Alcance

" PROVISIÓN Y DESARROLLO DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR EN LAS MODALIDADES ESCOLARIZADA Y A DISTANCIA, MEDIANTE PROCESOS DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS. "

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COBAEJ incluye los siguientes procesos:

Dirección	Área	Proceso
General	No aplica	Sistema de Gestión de Calidad
Académica	Sub-dirección académica	Diseño y desarrollo
	Metodología educativa	Enseñanza aprendizaje
	Control escolar	Inscripción, reinscripción, certificación
	Extensión educativa	Promoción y difusión
	Desarrollo docente	Selección y capacitación docente.
Administrativa	Recursos financieros	Administración
	Recursos humanos	Selección y capacitación administrativa
	Adquisiciones y control patrimonial	Adquisiciones de bienes y servicios
	Servicios generales	Mantenimiento a la infraestructura física
Desarrollo Institucional	Planeación institucional	Planeación Institucional
	Sistemas y tecnológicas	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica
	Aseguramiento de calidad	Seguimiento a egresados
Coordinación de Zona	De planteles Y centros EMSaD	Seguimiento y medición de los procesos

El alcance incluye las actividades que se desarrollan en los siguientes centros educativos:

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

### Planteles:

- Plantel 1 "Basilio Vadillo"
- Plantel 2 "Miramar"
- Plantel 3 "Gómez Farías"
- Plantel 4 "Teuchitlán"
- Plantel 5 "Nueva Santa María"
- "Plantel 6 "Pihuamo"
- Plantel 7 "Puerto Vallarta"
- Plantel 9 "Portezuelo"
- Plantel 10 "San Sebastián El Grande"
- Plantel 12 "Arroyo Hondo"
- Plantel 13 "Jalisco"
- Plantel 14 "Zapotlanejo"
- Plantel 17 "San Antonio de los Vázquez"
- Plantel 18 "Atemajac de Brizuela"
- Plantel 19 "Cuautla"
- Plantel 20 "Talpa de Allende"

### Centros de Educación Media Superior a Distancia

- EMSaD 3 "Guachinango"
- EMSaD 6 "Atengo"
- EMSaD 21 "Campo Acosta"
- EMSaD 40 "Santa María de los Ángeles"
- EMSaD 41 "Carrozas"
- EMSaD 46 "Los Dolores"
- EMSaD 47 "Alpatahua"
- EMSaD 58 "Etzatlán"
- EMSaD 62 "San Cristóbal de la Barranca"

## MANUAL DE CALIDAD

### 1.2 Objetivos de Calidad

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

### 1.3 General

Este Manual en la política de calidad (Ver A04) detalla los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad que el COBAEJ está declarando sobre:

- a) El cumplimiento del servicio educativo suministrado, asegurando el cumplimiento con los requisitos del educando, las leyes y reglamentos regulatorios aplicables.
- b) La satisfacción del educando, que se da mediante la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo en éste, los procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.

La Misión, Visión y Valores del Colegio de Bachilleres del Estado de Jalisco se encuentran documentadas en el anexo 01 de este Manual de Calidad.

### 1.4 Exclusiones permitidas

#### 7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

El COBAEJ no considera en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad procesos de producción y de prestación del servicio porque este se controla a través de los procedimientos de seguimiento y medición de los procesos y del educando.

## NORMAS DE REFERENCIA

### 2. NORMAS DE REFERENCIA

Este Manual para el Sistema de Gestión de Calidad de COBAEJ contiene referencias a las disposiciones de la Norma ISO 9001-2008.

Las normas aplicables para éste manual son:

- 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 9004:2009 – Sistema de Gestión de Calidad de COBAEJ – Directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones están documentadas en el Glosario General (ver COBAEJ 4.2.3 AC-A01).

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 4.1. Requisitos Generales

(Mapeo General de Procesos Institucionales)

4.1.1 El COBAEJ establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001-2008.

4.1.2 El Colegio de Bachilleres del Estado de Jalisco:

- a) Determina los procesos necesarios por medio del Mapeo General de Procesos Institucionales (Figura-01), el cual es el fundamento del Sistema de Gestión de la Calidad y describe su aplicación.

Figura-01. Mapeo General de Procesos Institucionales.

## MANUAL DE CALIDAD



### Descripción de los procesos

Para el desarrollo del servicio educativo, el COBAEJ establece los siguientes procesos:

#### I Principales:

- ✓ **Diseño para el desarrollo del servicio educativo.**
  - i. Establecer las mejores prácticas pedagógicas para la provisión validaciones y evaluación del aprendizaje.
- ✓ **Promoción y difusión.**
  - i. Difusión de la oferta educativa.
- ✓ **Control escolar.**
  - i. Inscripción.
  - ii. Seguimiento y medición.
  - iii. Certificación.
- ✓ **Metodología educativa.**
  - i. Enseñanza Aprendizaje.

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DE QUIEN LO IMPRIME Y QUEDA TAMBIÉN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL USO DE LAS VERSIONES ACTUALIZADAS.

## MANUAL DE CALIDAD

- ii. Desarrollo, provisión y evaluación.
- ✓ **Adquisiciones y Servicios.**
  - i. Bienes e insumos.

### II Apoyo:

- ✓ **Selección del personal.**
  - i. Acorde con los lineamientos establecidos.
- ✓ **Capacitación del personal.**
  - iii. Docente.
  - iv. Administrativo.
  - v. Directivo.

Formación, Calificación y Desarrollo de Competencias.
- ✓ **Mantenimiento y Servicios Generales.**
  - i. Mantenimiento a la infraestructura física.
  - ii. Mantenimiento a la infraestructura tecnológica.
- ✓ **Seguimiento a Egresados.**
  - i. Obtener información que retroalimente la prestación del servicio educativo.
- ✓ **Planeación Institucional.**
  - i. Establecer objetivos, metas e indicadores institucionales.
- ✓ **Administración.**
  - i. Provisión de recursos.
- ✓ **Seguimiento y Medición:**
  - i. Análisis de datos y mejora continua.
  - ii. Aseguramiento de calidad (procedimientos obligatorios)
  - iii. Gestión, Coordinación y Supervisión.
  - iv. Producto y/o servicio no conforme.

- b) Determina la secuencia de estos procesos mediante la interacción de los mismos detallando el desarrollo, provisión y la evaluación del servicio educativo;
- c) Determina los criterios y métodos necesarios a través de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos sean eficaces;
- d) Se asegura de la disponibilidad de recursos por medio de los procesos de planeación institucional y administración, (ver COBAEJ-6.1 PL) garantizando la disponibilidad de información necesaria para los procesos mediante el control documental; (ver COBAEJ-4.2.3 AC)
- e) Realiza el seguimiento y medición de procesos mediante el formato de supervisión (ver COBAEJ-8.2.3 CZ) y el plan de calidad (ver COBAEJ-8.2.4 DAC), la medición se efectúa cuando sea aplicable empleando las metas e indicadores de desempeño (ver COBAEJ-5.6 DG), así como el análisis de estos procesos para una evaluación institucional de los resultados; (ver COBAEJ-8.2.3 CZ2)
- f) Implementa las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos. (ver COBAEJ-8.5 AC)

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

4.1.3 En los casos en que el COBAEJ opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del educando con los requisitos, el Organismo se asegura de controlar tales procesos. El tipo y grado control sobre dichos procesos contratados externamente se identifica dentro del Sistema de Gestión de Calidad y se documenta conforme se establece el procedimiento de adquisiciones de bienes y servicios. (Ver COBAEJ 7.4 ACP)

### 4.2. Requisitos de la Documentación

Estructura Gráfica Documental (Figura 02).

#### 4.2.1. Generalidades

4.2.1.1 La estructura documental del SGC del COBAEJ incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y los objetivos de la calidad.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados son:

##### I.- Obligatorios por la Norma ISO-9001:2008:

- Control de documentos. (ver COBAEJ-4.2.3 AC)
- Control de registros. (ver COBAEJ-4.2.4 AC)
- Control de producto y/o servicio no conforme. (ver COBAEJ-8.3 AC)
- Auditorías internas. (ver COBAEJ-8.2.2 AC)
- Acciones preventivas. (ver COBAEJ-8.5 AC)
- Acciones correctivas. (ver COBAEJ-8.5 AC)

##### II.- Principales:

- Planificación para la realización del servicio educativo (ver COBAEJ-7.1 CE).
- Procesos relacionados con el educando (ver COBAEJ-7.2 ED).
- Diseño y desarrollo (ver COBAEJ-7.3 SA).
- Adquisiciones de bienes y servicios (ver COBAEJ-7.4 ACP).
- Prestación del servicio educativo (ver COBAEJ-7.5 ME).
- Control de dispositivo de seguimiento y medición (ver COBAEJ-7.6 CE).

##### III.- De apoyo:

- Revisión por la dirección (ver COBAEJ-5.6 DG).
- Provisión de los recursos (ver COBAEJ-6.1 PL).
- Recursos humanos (ver COBAEJ-6.2 RH).
- Infraestructura (ver COBAEJ-6.3 ST).
- Ambiente de trabajo (ver COBAEJ-6.4 AC).
- Satisfacción del educando (ver COBAEJ-8.2.1 AC).
- Seguimiento a egresados (ver COBAEJ-8.2.1 AC).
- Seguimiento y medición de los procesos (ver COBAEJ-8.2.3 CZ2).
- Seguimiento y medición del educando (ver COBAEJ-8.2.4 CE).
- Acciones de mejora (ver COBAEJ-8.5 AC)

4.2.1.2 El Sistema de Gestión de Calidad está documentada en 4 niveles, como se presenta a continuación:

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DE QUIEN LO IMPRIME Y QUEDA TAMBIÉN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL USO DE LAS VERSIONES ACTUALIZADAS.



## MANUAL DE CALIDAD

Figura 02.- Jerarquía Documental del Sistema de Gestión de Calidad.



### 4.2.2. Manual de Calidad

El COBAEJ cuenta con un manual de la calidad en el cual el director general y el representante de la dirección, elaboran, actualizan y se aseguran que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Este manual está sujeto a revisión por parte del comité de calidad, siendo el Director General quien lo aprueba finalmente.

El Manual de Calidad establece y mantiene:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (ver punto 1 de este Manual), incluye los detalles y justificación de las exclusiones (ver punto 1.4).
- Las referencias a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad; y (ver 4.2.1 de este Manual)
- La interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

### 4.2.3. Control de Documentos

El control de documentos pretende dar las bases para generar documentos dentro del SGC que cuenten con una identificación confiable, que al momento de emitirlos estén revisados para asegurar su adecuación, aprobados y continuamente actualizados. También se asegura que los documentos con la versión más reciente se encuentran al alcance de los interesados mediante la MásterWeb (ver COBAEJ-6.3 ST-IN01) contando también con una clasificación para evitar que se utilicen versiones obsoletas, incluyendo aquellos documentos de origen externo (ver COBAEJ-4.2.3 AC).

### 4.2.4. Control de Registros

En el COBAEJ, cada encargado de procedimiento establece registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos del organismo, así como de la operación eficaz del SGC y tienen que mantenerlos controlados demostrando conformidad con los procesos, identificando, almacenando, protegiendo, recuperando, reteniendo y disponiendo después de su uso. Los registros deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. (Ver COBAEJ-4.2.4 AC)

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

5.1.1 El Director General del COBAEJ mantiene evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación y de las diversas acciones que se realizan para mejorar continuamente la eficacia el Sistema de Gestión de Calidad, con base a:

- La comunicación entre todos los niveles de la Organización sobre la importancia del cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los educandos así como de las leyes y reglamentos aplicables. (Ver COBAEJ-5.6 DG, COBAEJ-7.2 ED y COBAEJ-8.2.1 AC)
- La política de calidad y objetivos de calidad son establecidos y difundidos a todos los niveles del COBAEJ, siendo información de entrada en el proceso de inducción del personal así como a través de la publicación por diferentes medios de difusión. (ver COBAEJ-5.6 DG)
- Los objetivos de calidad, las metas e indicadores que muestren evidencia en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad contiene los resultados obtenidos por los comités de calidad de las diferentes entidades educativas.
- Para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se llevarán a cabo revisiones por la dirección en los diferentes comités de calidad conformados en cada centro educativo.
- La disponibilidad de los recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad se realizan conforme a las necesidades detectadas en el Plan Estratégico Institucional y al presupuesto asignado (ver COBAEJ 6.1 PL).

5.1.2 Para un puntual seguimiento el director general determina que existen los siguientes comités:

- Comité de Calidad Directivo que está compuesto por: la Dirección General, Dirección de Desarrollo Institucional, Dirección Administrativa, Dirección Académica, Coordinadores de Zona, Sub Directores de Área y encargada de Aseguramiento de Calidad.

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

**b)** Comité de Calidad en planteles está constituido como mínimo por el Director del Plantel, Subdirector, Jefe de Oficina y Presidente de Academia.

**c)** Comité de Calidad en Centros EMSaD está constituido como mínimo por el Responsable de Centro, Auxiliar del Responsable y Presidente de Academia.

5.1.2.1 La evidencia de su compromiso y acciones para el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad podrá encontrarse en los diversos documentos que se emplean en el Sistema de Gestión de Calidad.

Con objeto de verificar si el servicio educativo que brinda el COBAEJ satisface las necesidades y expectativas del educando, se realiza el seguimiento a egresados con la finalidad de identificar, diseñar y desarrollar las mejores prácticas que contribuyan a la eficacia del Servicio Educativo.

### 5.2. Enfoque al Educando

Los Comités de Calidad han determinado que los requisitos que debe cumplir el servicio educativo que brinda el COBAEJ se basan en la oferta educativa descrita en la Normatividad como en los Reglamentos existentes y se asegura de que se cumplan mediante la revisión de las metas y objetivos institucionales con la finalidad de satisfacer la formación del educando.

### 5.3. Política de la Calidad

El Comité de Calidad Directivo define y establece la política de calidad considerando la misión y visión del COBAEJ, con la finalidad de que sea implantada, difundida y mantenida en todo el Organismo, en donde se asegure sea:

- a)** Adecuada al servicio educativo del Organismo;
- b)** Incluye un compromiso para el cumplimiento de los requisitos, normas generales de educación, leyes, reglamentos establecidos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- c)** Provee un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- d)** Es comunicada y difundida por medio de la Masterweb, el presente Manual, revista institucional y otros medios disponibles.
- e)** La Política de Calidad es revisada en forma anual para adecuarla al buen funcionamiento del COBAEJ en caso de ser necesario.

La Política de Calidad se controla como se establece en el procedimiento de control de documentos y sólo podrá ser cambiada, ajustada y aprobada por el Comité de Calidad Directivo.

### 5.4. Planificación

La Dirección General determina que dentro de la planeación se establezcan los objetivos de calidad que incluyan los requisitos para el servicio educativo y que estos son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro del Organismo; estos **son medibles y congruentes con la Política de la Calidad**.

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

Los resultados del seguimiento a los objetivos de calidad establecidos, son información de entrada para la revisión de la dirección.

### 5.4.1. Metas y Objetivos Institucionales

La Dirección General a través del Comité Directivo de Calidad determino los siguientes 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 del usuario.
- 3) Contribuir a la mejora del desarrollo y desempeño institucional mediante la selección, prevención y actualización del personal.
- 4) Optimizar, preservar y mantener la infraestructura física y tecnológica del organismo.

Para implementar los objetivos de calidad se establecen diferentes estrategias, indicadores y metas, mismas que son monitoreados a través del Balance Score Card Directivo (ver COBAEJ-56 DG).

El comité directivo asegura que los objetivos de calidad:

- a) Cumplen con los requisitos del servicio educativo y se establecen para las diferentes funciones y niveles del Organismo (ver COBAEJ-5.6 DG-R05).
- b) Son medibles y coherentes con la política de calidad
- c) Incluye el cumplimiento y los requerimientos del proceso de Enseñanza-Aprendizaje así como todos los procesos y subprocesos de apoyo.
- d) Los resultados de auditorías internas de calidad (ver COBAEJ-8.2.2 AC).

### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

En el COBAEJ la planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad se diseño con base al Mapeo General de Procesos Institucionales y la Política de Calidad que proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

- a) Se identifican y planean los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir con los requisitos y expectativas del usuario y los requisitos generales (ver punto 5.2) contribuyendo al logro de los objetivos y metas de calidad, así como obtener la calidad en el servicio que brinda este organismo en donde establecen las estrategias a desarrollar con el fin de obtener las metas e indicadores de desempeño y son analizados en las revisiones de la dirección que se realiza el Comité Directivo de Calidad. Éstos aseguran que las modificaciones y actualizaciones son realizados de una forma controlada y que la integridad del sistema es mantenida durante los cambios.
- b) La integridad (cumplimiento y correlación) del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene a través de un procedimiento, controlando los cambios a los documentos y registro (ver COBAEJ-4.2.3 AC y COBABEJ-4.2.4 AC), a través de la revisión por la dirección, del representante de la dirección y de las auditorías internas de Calidad (ver COBAEJ-8.2.2 AC) realizadas contra los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 y así se garantiza continuamente su adecuación.

## MANUAL DE CALIDAD

### 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

El COBAEJ determina y mantiene la responsabilidad y autoridad de todo su personal mediante:

- El organigrama funcional en donde se muestran los puestos, líneas de autoridad y su interrelación entre las áreas.
- La descripción funcional del puesto que muestra la responsabilidad y autoridad que son de su competencia y se documentan conforme al procedimiento (Ver COBAEJ-6.2 RH).
- Los diagramas de tortuga y de flujo donde señalan la interrelación que existe entre los procesos para una efectiva administración de la calidad.
- Los medios de difusión por los que se da a conocer el organigrama y las descripciones funcionales de puestos, es a través de la inducción que se brinda a todo el personal de nuevo ingreso al Organismo (Ver COBAEJ-6.2 RH), así como se encuentra publicada en la página Web: <http://masterweb.cobaej.edu.mx>.

#### 5.5.2. Representante de la Dirección

El Director General designa al Director de Desarrollo Institucional como representante de la dirección del Sistema de Gestión de Calidad quién independientemente de sus funciones tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora. (ver COBAEJ-5.6 DG).
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los alumnos en todos los niveles del organismo (ver COBAEJ-8.2.1 AC).

#### 5.5.3. Comunicación Interna

Los Comités de Calidad Directivo establecen los procesos de comunicación apropiados mismos que son empleados en los planteles y centros EMSaD, para asegurarse de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los directivos en todos los niveles son responsables de promover dicha información en sus respectivas áreas.

### 5.6. Revisión por la Dirección

Las revisiones por la dirección se realizan a través del Comité de Calidad Directivo en intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad y de la evaluación de las oportunidades de mejora así como la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad, Objetivos Generales, Estrategias, Indicadores y Metas Institucionales. (Ver COBAEJ-5.6 DG)

Los registros que se generan de las revisiones por la Dirección se mantienen conforme al procedimiento (ver COBAEJ-4.2.4 AC).

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

### 5.6.1 Información para la Revisión

La dirección general se asegura de considerar la siguiente información de entrada para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Los resultados de auditorías internas y externas en caso de existir; (ver COBAEJ-8.2.2 AC)
- b) La retroalimentación del cliente o partes interesadas; (ver COBAEJ-8.2.1 AC)
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto; (ver COBAEJ-8.2.3 CZ2 y COBAEJ-8.3 AC)
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas; (ver COBAEJ-8.5 AC)
- e) Las acciones de seguimiento acordadas en las juntas de revisión anteriores;
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad;
- g) Las recomendaciones para la mejora; (ver COBAEJ-8.5 AC)
- h) Balance Score Card Directivo. (ver COBAEJ-5.6 DG)  
-Evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el mantenimiento de la Política de Calidad, a través de la medición de los indicadores de los Objetivos de Calidad y su conveniencia.
- i) Generación, adecuación o modificación a la ley o reglamento interno.
- j) Felicitaciones al grupo involucrado en las acciones de mejora, correctivas y preventivas.

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

La dirección general se asegura que los resultados de las juntas de revisión se registran e incluyen acciones relacionadas con el:

- a) Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos; (ver COBAEJ-8.5 AC)
- b) Mejoramiento del servicio en relación a los requerimientos del cliente; (ver COBAEJ-7.2 ED) y
- c) Necesidad de recursos (ver COBAEJ-6.1 PL).

## MANUAL DE CALIDAD

### 6. Gestión de los recursos

#### 6.1 Provisión de Recursos

El COBAEJ determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al desarrollo de los proyectos y objetivos institucionales mediante la identificación, planeación y la gestión de recursos ante autoridades federales y estatales (ver COBAEJ-6.1 PL).
- Aumentar la satisfacción del cliente (alumno y partes interesadas) a través del cumplimiento de sus requisitos.

#### 6.2. Recursos Humanos

##### 6.2.1. Generalidades

6.2.1.1 El personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio educativo es competente con base a su educación, formación, habilidad y experiencia apropiada (ver COBAEJ-6.2 RH).

##### 6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

#### El COBAEJ:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan el servicio educativo;
- Proporcionar formación, capacitación y otras acciones para satisfacer dichas necesidades de competencia al personal administrativo; formación y actualización del personal docente, mismas que son identificadas y detectadas respectivamente;
- Evalúa la eficacia de la formación u otras acciones que buscan la mejora de la competencia del personal administrativo y docente;
- Asegura que todo el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro o cumplimiento de los Objetivos de Calidad; y
- Mantiene y resguarda por medio del departamento de recursos humanos los registros apropiados de la: Educación, Formación, Habilidades y Experiencia.

#### 6.3 Infraestructura

EL COBAEJ por medio del procedimiento de planeación institucional (ver COBAEJ-6.1 PL) determina la infraestructura necesaria, apoyándose del proceso de servicios generales y el proceso de sistemas (ver COBAEJ-7.4 ACP y COBAEJ-6.3 ST) para proporcionar y mantener la conformidad con los requisitos del servicio educativo según sea su caso.

La infraestructura incluye:

CÓDIGO <b>COBAEJ-4.2.2 DG-MC</b>	FECHA DE EMISIÓN INICIAL 20 DE JUNIO DEL 2008
ÁREA RESPONSABLE: <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	FECHA DE REVISIÓN 02 DE ABRIL DEL 2014
	REVISIÓN 11

## MANUAL DE CALIDAD

- a) Áreas de trabajo e instalaciones relacionadas: edificios, laboratorios, aulas, centros de cómputo, bibliotecas, talleres, espacios deportivos, instalaciones de luz, instalaciones de gas; (ver COBAEJ-6.1 PL).
- b) El uso y mantenimiento de los equipos para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje como son: servidores, computadoras, proyector de audiovisual, DVD, actualización de los programas y sistemas de computo, así como equipos para laboratorios y talleres (ver COBAEJ-6.3 ST).
- c) Servicios de comunicación tales como: redes e internet (ver COBAEJ-6.3 ST).

### 6.4. Ambiente de Trabajo

EL COBAEJ determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario mediante el programa POL (protección, orden y limpieza) para lograr mantener la conformidad con los requisitos del servicio educativo según sea el caso (ver COBAEJ-6.4 AC).

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1. Planificación para la realización del servicio educativo

El COBAEJ, por medio de la Dirección Académica, elabora, planea y desarrolla los procesos académico-administrativos necesarios para apoyar la realización del servicio educativo, y su consistencia con los otros requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en el Organismo.

El modelo educativo consta de dos modalidades, presencial y a distancia para el desarrollo integral del alumno propiciando un espíritu de superación y compromiso social en las diferentes comunidades educativas.

La planeación del servicio de Enseñanza-Aprendizaje se determina en base al Mapeo General de Procesos Institucionales, en donde se aprecia su interrelación.

- a) Los objetivos generales de calidad del proceso de Enseñanza-Aprendizaje que se encuentran descritos en Balance Score Card Directivo del COBAEJ (ver COBAEJ-5.6 DG-R05) y los requisitos para el servicio educativo.
- b) Las actividades necesarias para la verificación, validación y seguimiento del servicio educativo así como los criterios para la aceptación del mismo (ver COBAEJ-8.2.4 DAC).
- c) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y del servicio educativo.
- d) Disposición de los programas de estudio.
- e) Elaboración e implementación del calendario escolar.



## MANUAL DE CALIDAD

### 7.2. Procesos Relacionados con el educando

El COBAEJ por medio de la Dirección Académica, determina los requisitos relacionados con el servicio educativo proporcionados que son dados a conocer por medio del proceso de Promoción y Difusión, y el proceso de Preinscripción, Inscripción y Reinscripción, así como en la página web [www.cobaej.edu.mx](http://www.cobaej.edu.mx).

La oferta educativa que brinda el COBAEJ para que el educando compare con sus requisitos y éste determine si cubre sus necesidades y expectativas (ver tabla 1).

La información del bachillerato general al igual que las actividades paraescolares (planteles) y las capacitaciones para el trabajo que se ofrecen en los centros educativos, se le proporciona a toda la sociedad interesada, (alumnos de tercer grado de secundaria, padres de familia y empresarios).

Los requisitos establecidos por el COBAEJ que brinda el servicio de Enseñanza – Aprendizaje a los educandos (ver punto 6.5).

El COBAEJ por medio de la Dirección Académica a través del departamento de Control Escolar, verifica que los alumnos cumplan con los requisitos establecidos como son preinscripción, inscripción y reinscripción, también determina las necesidades en base a los requerimientos reportados por directores de plantel y responsables de los Centros EMSaD para el proceso de Enseñanza – Aprendizaje, a fin de poder cumplir con el servicio educativo.

### 7.3 Diseño y Desarrollo

La Dirección Académica del **COBAEJ** a través del departamento de metodología educativa; se encarga de verificar la planificación, diseño y desarrollo del servicio educativo para asegurar el cumplimiento de los planes y programas de estudio, mediante el plan clase, instrumentos de evaluación y metas docentes (ver COBAEJ-7.5 ME), a esto se le da seguimiento mediante la revisión del portafolio de materia, así como con muestreos aleatorios que realiza el departamento de metodología a través de las listas de cotejo para la revisión de los planes clase de los programas de estudio de la reforma curricular del 2003 y los de la Reforma Integral de la Educación Media Superior RIEMS (ver COBAEJ-7.3 SA).

**El esquema educativo se implementa bajo dos vertientes:**

- a) Reforma curricular 2003 (plan de estudios en liquidación).
- b) Reforma Integral de Educación Media Superior (RIEMS).

### 7.4. Adquisiciones de Bienes y Servicios

#### 7.4.1 Proceso de Compras

7.4.1.1 El control de compras se realiza de acuerdo al procedimiento de adquisiciones, del departamento de adquisiciones y control patrimonial, en el que se definen las guías y controles a seguir para asegurar que el producto comprado esté de acuerdo a lo especificado y se asegura que el producto adquirido no afecte el desempeño del proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

## MANUAL DE CALIDAD

7.4.1.2 Se evalúa, selecciona y re-evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos del COBAEJ y los cuales se encuentran establecidos en el proceso de adquisiciones (ver COBAEJ-7.4 ACP). Los resultados de las evaluaciones y acciones deben mantenerlos el departamento de adquisiciones y control patrimonial (ver COBAEJ-4.2.4 AC).

7.4.1.3 Los criterios para la selección y evaluación periódica se define de conformidad con las especificaciones de compra y al procedimiento documentado. Los resultados de las evaluaciones y acciones de seguimiento se registran como lo indica el mencionado proceso.

### 7.4.2. Información de las Compras

7.4.2.1 En las requisiciones y órdenes de compra de materiales y/o productos necesarios se describen las especificaciones técnicas del producto a comprar, incluyendo, cuando se requiera:

a) Requisitos de aprobación o calificación de los productos adquiridos;

7.4.2.2 EL departamento de adquisiciones y control patrimonial verifica que los requisitos de las especificaciones técnicas correspondan a los expresados en la orden de compra antes de enviarlos al proveedor.

### 7.4.3. Verificación de los Productos Comprados

7.4.3.1 El COBAEJ identifica e implementa las actividades necesarias para la verificación del producto comprado el cual cumpla las especificaciones técnicas de la orden de compra con el producto recibido como lo indica su respectivo procedimiento (ver COBAEJ-7.4 ACP).

7.4.3.2 Cuando el COBAEJ decida llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el COBAEJ establecerá en la información del proceso de adquisiciones los métodos para realizar tal verificación y a su vez la forma en que se realizará la liberación del producto al proveedor en el caso de verificación en las instalaciones (ver COBAEJ -7.4 ACP-R07).

## 7.5. Prestación del Servicio Educativo

El COBAEJ coordina el desarrollo de las operaciones del proceso de Enseñanza - Aprendizaje a través de la Dirección Académica con base en este procedimiento. La provisión de los recursos se planean conforme lo marca el procedimiento (ver COBAEJ-6.1 PL-PR) y son solicitados de acuerdo a lo establecido en procedimiento (ver COBAEJ 7.4 ACP-PR). La planificación y desarrollo para el seguimiento de los programas y planes de estudio se realiza conforme al procedimiento (ver COBAEJ-7.3 ME-PR). La selección y contratación de los recursos humanos se efectúa acorde con el procedimiento (ver COBAEJ-6.2 RH-PR). La infraestructura se proporciona y se mantiene con los requerimientos para satisfacer la conformidad del servicio educativo (ver COBAEJ 6.3 ST-PR) y generar el ambiente de trabajo adecuado para impactar positivamente en la prestación del servicio educativo (ver COBAEJ-6.4 AC-PR).

El proceso de Enseñanza – Aprendizaje del COBAEJ, se implementa en atención a los mapas curriculares (ver COBAEJ 7.1 CE) y programas de estudio vigentes que rige la Dirección General de Bachillerato (DGB).

a) Reforma curricular 2003 (plan de estudios en liquidación) <http://www.dgb.sep.gob.mx>

b) Reforma Integral de Educación Media Superior (RIEMS) <http://www.dgb.sep.gob.mx>

## MANUAL DE CALIDAD

### 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

El COBAEJ realiza el seguimiento y la medición del servicio Enseñanza-Aprendizaje en los centros educativos, empleando las evaluaciones mediante la aplicación de exámenes parciales y finales en las fechas establecidas (ver COBAEJ 7.1-CE), para valorar el aprovechamiento académico esto se evidencia mediante las boletas de calificaciones (ver COBAEJ-7.6 CE) las cuales se expiden en los centros educativos y es responsabilidad de los jefes de control escolar en planteles y auxiliares de Centros EMSaD al termino de los parciales 1°, 2° y al final de cada semestre escolar y se deberá realizar la entrega a los educandos en los periodos antes mencionados para así dar cumplimiento al plan de estudios.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. Generalidades

El COBAEJ planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios en el mapa de procesos y planes de seguimiento con la finalidad de:

- Demostrar la conformidad del alumno respecto a los requisitos del COBAEJ: (ver COBAEJ-8.2.4 DAC)
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad por medio del proceso de auditorías: y (ver COBAEJ-8.2.2 AC)
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de las revisiones de la Dirección: (ver COBAEJ-5.6 DG), análisis de datos (ver 8.4): y tomar acciones correctivas y preventivas (ver COBAEJ-8.5 AC):

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

### 8.2. Seguimiento y Medición

#### 8.2.1. Satisfacción del Educando

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el COBAEJ realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del educando respecto al cumplimiento de sus requisitos por medio de encuestas de satisfacción y el buzón de quejas y sugerencias, coordinado por el área de Aseguramiento de Calidad en conjunto con el Director del plantel o Responsable del centro EMSaD y se realiza conforme al procedimiento (ver COBAEJ-8.2.1 AC).

Las metas, tendencias y planes de acción para medir la satisfacción del cliente son monitoreadas mediante las juntas de revisión de la Dirección.

## MANUAL DE CALIDAD

### 8.2.1 Seguimiento a Egresados

La organización realiza el seguimiento al servicio educativo a través del Seguimiento a Egresados para obtener información que retroalimente la prestación del servicio educativo, para establecer acciones de mejora (ver COBAEJ-8.2.1 ST- PR)

### 8.2.2. Auditoría Interna

El COBAEJ lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados conforme a lo establecido al procedimiento (ver COBAEJ-8.2.2 AC) para definir si el Sistema de Gestión de Calidad y los procesos Educativos:

- a) Son conforme con las disposiciones planeadas (ver COBAEJ-7.1 CE), con los requisitos de la Norma 9001:2008, así como los procesos educativos y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la organización; así como los procesos educativos.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- c) El COBAEJ establece un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y requisitos (ver COBAEJ-8.2.2 AC) las responsabilidades y requerimientos para la planificación y realización de auditorías internas de calidad para determinar actividades que se describen a continuación:
- d) Planificar un programa de auditorías el cual debe considerar el estado y la importancia de los procesos educativos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- e) En el procedimiento de auditoría se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- f) Los auditores no deben auditar su propio trabajo ni al área que pertenecen.
- g) Definición de las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los lineamientos para informar de los resultados y para mantener los registros. (ver COBAEJ-4.2.4 AC)
- h) La dirección responsable del área auditada se asegura de implementar acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- i) Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. (ver COBAEJ-8.5 AC).

### 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

EL COBAEJ por medio de las Coordinaciones de Zona, realiza el seguimiento, medición y validación del desempeño y eficacia de los procesos inherentes a proveer del servicio en los centros educativos. Estos métodos muestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se realizan las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

### 8.2.4. Seguimiento y Medición del Educando

El COBAEJ realiza el monitoreo para garantizar el seguimiento y medición del educando por medio de las listas de asistencias, las boletas de calificación, actas de evaluación y kardex del alumno, los cuales son los registros

## MANUAL DE CALIDAD

empleados para evidenciar el cumplimiento del educando con los requisitos de aprobación, como lo describe el reglamento de control escolar y el plan de calidad.

En el plan de calidad se indica la actividad principal, la característica (crítica o significativa), método, responsable y la frecuencia de verificación y supervisión por medio de las cuales se monitorea cada proceso académico indicando los registros que evidencian la continuidad del servicio educativo, así como el plan de reacción en caso de que se presente una situación no conforme.

### 8.3. Control del Producto y/o Servicio No Conforme

El COBAEJ establece y mantiene un procedimiento documentado para definir controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar los productos y/o servicios no conformes con los requisitos establecidos en el Servicio Educativo (ver COBAEJ-8.3 AC).

Cuando sea aplicable, el COBAEJ trata a los productos y/o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizan la utilización, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando corresponda.
- c) Tomando acciones apropiadas para impedir su uso o aplicación previstas originalmente.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
  - El COBAEJ establece como medios alternos para corregir los logros no conformes de los educandos de manera individual y así evitar la deserción, con las siguientes acciones:
    - Cursos regularización.
    - Asesorías individuales
    - Apoyo de videos.
    - Tutorías entre cuates.
    - Docentes de intercambio.

Cuando se corrige un producto y/o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

El COBAEJ mantiene registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

### 8.4. Análisis de datos

El COBAEJ mediante el Comité de Calidad determina y analiza las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de los indicadores y objetivos establecidos en el organismo, demostrando la adecuación y

## MANUAL DE CALIDAD

eficacia del SGC y de los procesos educativos, así mismo para identificar las posibles áreas de mejora. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición, así como de otras fuentes apropiadas.

En el COBAEJ el Comité de Calidad determina los objetivos de calidad (ver COBAEJ-5.6 DG) con los cuales medirá la eficacia del SGC. Periódicamente se colecta información y se analiza para determinar la conformidad con las metas establecidas en la revisión por la dirección (ver COBAEJ 5.6 DG). El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- Grado de satisfacción del educando. Encuesta del servicio educativo, (ver COBAEJ-8.2.1 AC),
- El nivel de satisfacción de otras partes interesadas (ver COBAEJ-8.2.1 AC),
- Resultados de auditorías internas y externas (ver COBAEJ-8.2.2 AC),
- Seguimiento y medición del educando (ver COBAEJ-8.2.4 DAC),
- La eficacia y eficiencia de sus procesos (ver COBAEJ-8.2.3 CZ1), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (ver COBAEJ-8.5 AC),
- Cumplimiento del educando con los requisitos de aprobación (ver COBAEJ-8.2.4 DAC),
- Evaluación de proveedores (ver COBAEJ-7.4 ACP).

Tales fuentes son comunicadas mediante este procedimiento a los diferentes encargados para que recopilen toda la información necesaria a partir de mediciones, auditorías o información objetiva del comportamiento y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio educativo.

Esta información se presenta y analiza para tomar decisiones y mejorar continuamente el SGC.

## 8.5. Mejora

### 8.5.1. Mejora Continua

El COBAEJ mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos educativos mediante el uso de:

- La política de calidad,
- Los objetivos de calidad,
- Los resultados de las auditorías,
- El análisis de datos,
- Las acciones correctivas y preventivas; y
- La revisión por la dirección

Los procesos de mejora incluyen las acciones tomadas para atender las quejas, comentarios y sugerencias de los educandos y de las partes interesadas (ver COBAEJ-8.5 AC).

### 8.5.2. Acción Correctiva

El COBAEJ ejecuta acciones para eliminar la causa de no conformidad, con la finalidad de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se tiene el procedimiento de acciones correctivas (ver COBAEJ-8.5 AC), que describe las actividades relativas a:

## MANUAL DE CALIDAD

- Revisar las no conformidades incluyendo las quejas,
- Determinar las causas de las no conformidades,
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas,
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

### 8.5.3. Acción Preventiva.

EL COBAEJ determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

EL COBAEJ cuenta con el procedimiento acciones preventivas (ver COBAEJ-8.5 AC), que describe las actividades relativas a:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas,
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

## 9. ANEXOS

REGISTRO /ANEXO	NOMBRE	ESTADO ACTUAL	FECHA DEL ÚLTIMO MOVIMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN
<b>A01</b>	Misión, Visión y Valores.	<b>Vigente</b>	26-Sep-11	Permanente
<b>A02</b>	Mapeo de interacción de los procesos educativos.	<b>Baja</b>	11-Oct-10	Permanente
<b>A03</b>	Distribución de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.	<b>Vigente</b>	26-Sep-11	Permanente
<b>A04</b>	Política de Calidad	<b>Vigente</b>	26-Sep-11	Permanente