

Xalapa-Enríquez, Ver., a 11 de octubre de 2013

Circular No. CBV. RDSGC/22/2013

Asunto: Atención a resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2013

## C I R C U L A R

**Coordinadores de Zona,  
Directores de Plantel y  
Enlaces Técnicos de la Calidad  
Presentes**

Estimados compañeros:

Para mejorar la atención y el servicio que reciben los estudiantes en los planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz y cumplir con los Requisitos: 5. Responsabilidad de la Dirección y 8.2.1. Satisfacción del Estudiante, de la Norma ISO 9001:2008, bajo la cual está certificado nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), les informo lo siguiente:

1. A partir del 14 de octubre del presente año, podrán consultar los **resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2013**, en la página Web <http://sisec.cobaev.edu.mx>. La clave de usuario y contraseña para ingresar se les envió vía correo electrónico.
2. En el menú principal, en el indicador de la calidad, podrán consultar el Índice de satisfacción del estudiante del plantel o zona correspondiente, con el objeto de verificar que acciones de mejora deben realizar: correctivas o preventivas.
3. Los criterios establecidos para las acciones de mejora son los siguientes:
  - Acciones correctivas, cuando no se cumple el objetivo de la calidad (Lograr como mínimo, el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles).
  - Acciones preventivas, cuando el indicador de la calidad 2013, es menor al indicador 2012, aunque se haya cumplido el criterio anterior.
  - Acciones preventivas, cuando un campo temático sea igual o mayor al 25%, aunque se hayan cumplido los dos criterios anteriores.
4. En el mismo menú, en el apartado de acciones de mejora, encontrarán los campos temáticos y los reactivos que ilustran los aspectos que tienen que atender con acciones correctivas o preventivas, según sea el caso. Los aspectos a atender son aquellos que los estudiantes calificaron con los valores de Insatisfecho y Poco satisfecho (Cuando la suma de Insatisfecho y Poco satisfecho es igual o mayor al 25%).

5. En la ventana de acciones dar click en el campo temático correspondiente y en la pantalla de captura, registrar las acciones a realizar con los datos que se requieren.
6. Después de registrar la información final se recomienda imprimir el documento y firmarlo. Los documentos impresos corresponden a los formatos que se incluyen en el procedimiento obligatorio "Acción correctiva y preventiva".
7. Archivar los documentos impresos en la carpeta del SGC, como registros de las acciones correctivas o preventivas realizadas. Igualmente, se deben archivar las evidencias de las acciones que se llevaron a cabo.

El plazo máximo para atender los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2013, será el 15 de diciembre del 2013.

Para cualquier aclaración o asesoría, comunicarse con una servidora o con el Equipo de la Calidad, al teléfono (228) 842 33 20 ext. 3004.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me despido de ustedes con un afectuoso saludo.

Atentamente



**Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledesma**  
Representante

C.c.p. Lic. Carlos Aceves Amezcua.- Director General del COBAEV y Presidente del Comité de la Calidad del SGC.- Para su superior conocimiento.  
C.c.p. Archivo.

RPVL/ngt