



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 23 de mayo de 2014	HORA: 11:30 hrs

ASUNTOS A TRATAR:
<ol style="list-style-type: none">1. Revisión de la Política de la calidad.2. Revisión de los Objetivos de la calidad.3. Retroalimentación y quejas de estudiante.4. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.5. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección.6. Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).7. Resultados de auditorías.8. Estado de las acciones correctivas y preventivas.9. Recomendaciones para la mejora continua.10. Preparación de la auditoría externa de seguimiento.

ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Revisión de la Política de la calidad Se analizó la Política de la calidad vigente. Acuerdo: Continuar con la versión actual de la política de la calidad (versión 3).	Representante de la Dirección	Hasta que se modifique la versión 3 de la política de la calidad
2. Se presentó el informe sobre el cumplimiento de los objetivos de la calidad. (Ver punto en diapositivas anexas).		



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Certificados en la Norma
ISO 9001:2008



ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>De los seis objetivos de la calidad se cumplieron cinco. El objetivo que no se cumplió fue: "Lograr como mínimo que el desempeño del personal docente sea del 75%".</p> <p>La Dirección Académica explicó que en los resultados a la baja del 2012 al 2013, influyó el cambio realizado a la metodología de evaluación, cuyo objetivo es garantizar que la evaluación del desempeño docente sea objetiva e integral.</p> <p>Acuerdo 1: Continuar con las acciones propuestas para mejorar los resultados que se verán reflejados en la evaluación del desempeño docente 2014. (Ver punto en diapositivas anexas)</p> <p>Aunque se cumplió con los objetivos relacionados con el desempeño del personal directivo y administrativo, ambiente laboral y satisfacción del estudiante, los resultados 2013 están por abajo del año 2012.</p> <p>La Representante de la Dirección, la Dirección Administrativa y la Dirección Académica, informaron sobre las acciones preventivas que se están realizando (Ver punto en diapositivas anexas)</p>	<p>Dirección Académica</p>	<p>Junio-diciembre 2014</p>
<p>Acuerdo 2. Continuar con las acciones preventivas que se están realizando (Ver punto en diapositivas anexas)</p>	<p>Representante de la Dirección. Dirección Administrativa. Dirección Académica. Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto. Coordinaciones de Zona. Directores de Plantel.</p>	<p>Junio-diciembre 2014</p>





ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Acuerdo 2. Diseñar e implementar estrategias para combatir el bullying y la prevención del delito en los planteles del COBAEV, considerando la pertinencia de firmar convenios de coordinación con instituciones externas.</p>	<p>Dirección Académica</p>	<p>Junio-diciembre 2014</p>
<p>4. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo</p> <p>Se presentó Informe del desempeño de los procesos, analizando los resultados de los indicadores 2013. (Ver anexos: diapositivas y documentación soporte).</p> <p>De 28 indicadores de los procesos, 5 no cumplieron los criterios de desempeño establecidos en el documento "Descripción y medición de los procesos". El resultado refleja un 82% de desempeño de los procesos del SGC.</p> <p>Los cinco indicadores que no cumplieron con los criterios establecidos se refieren a temas académicos: Fichas vendidas, deserción, aprobación, reprobación y desempeño docente (también es objetivo de la calidad).</p>	<p>Unidad Académica Escuela Interdisciplinaria de Coordinación Educativa de Zona Directores de Planteles</p>	<p>Junio-diciembre 2014</p>





ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>La Dirección Académica informó sobre las acciones que están realizando para atender los resultados negativos de los cinco indicadores. (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>Acuerdo: Continuar con las acciones programadas para mejorar los resultados de los cinco indicadores académicos. (Ver punto en diapositivas anexas).</p>	<p>Director Académico Enlace Interinstitucional de Coordinadores Coordinadores de Zona Directores de Plantel</p>	<p>Junio-diciembre 2014</p>
<p>5. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección.</p> <p>Se presentó Informe sobre el cumplimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección del 22 de mayo de 2013. De los 9 acuerdos 2 siguen en proceso. (Ver documento anexo: Seguimiento de acuerdos)</p> <p>Acuerdo: Cumplir con los acuerdos pendientes en las nuevas fechas programadas para este fin.</p>	<p>Representante de la Dirección Comité de la Calidad</p>	<p>Junio-octubre 2014</p>
<p>6. Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se analizaron dos aspectos que pueden afectar el mantenimiento del Sistema:</p> <p>Ausencia de una administración eficaz de los recursos.</p> <p>Falta de compromiso de algunos directivos.</p>		





ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>7. Resultados de auditorías</p> <p>Se presentó informe sobre los resultados de la auditoría interna que se llevó a cabo del 12 al 14 de mayo (Ver punto en diapositivas anexas).</p>		
<p>8. Estado de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Están pendientes de solventar el 40% de las acciones. El centro de trabajo que incide por su recurrencia es el plantel 03 de Martínez de la Torre</p>		
<p>9. Recomendaciones para la mejora continua</p> <p>Acuerdo 1. Elaborar el procedimiento del Plan Institucional de Mejora Continua, con la participación de los integrantes del Comité de la Calidad.</p> <p>Acuerdo 2. El seguimiento a la atención de los resultados de la evaluación de directivos y administrativos a nivel institucional y por centro de trabajo, será responsabilidad de la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, por conducto del Departamento de Evaluación Institucional.</p>	<p>Representante de la Dirección Comité de la Calidad</p> <p>Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto</p>	<p>Junio- Octubre 2014</p> <p>Junio (inicio del seguimiento).</p> <p>En fechas establecidas de acuerdo al seguimiento</p>





ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>El Director General mencionó la conveniencia de analizar los resultados del servicio educativo de los planteles, determinando los casos más críticos para dar un seguimiento especial.</p> <p>Acuerdo 3. Determinar los planteles con resultados críticos en diferentes aspectos: cumplimiento de objetivos de la calidad, indicadores educativos, satisfacción del estudiante, resultados de auditorías, entre otras.</p> <p>Acuerdo 4. Analizar casos críticos y definir acciones, así como mecanismos de seguimiento puntual.</p> <p>Derivado de los resultados de la auditoría interna:</p> <p>Acuerdo 5. Cumplimiento del procedimiento Revisión por la Dirección, en cuanto al seguimiento trimestral de los acuerdos del Comité de la Calidad, determinando acciones en los casos que sea necesario.</p>	<p>Representante de la Dirección Comité de la Calidad</p> <p>Comité de la Calidad</p> <p>Comité de la Calidad</p>	<p>Junio-octubre 2014</p> <p>Septiembre- octubre 2014</p> <p>De acuerdo a fechas programadas</p>
<p>10. Preparación de la Auditoría externa de seguimiento.</p> <p>Se informó sobre la preparación de la auditoría externa que se llevará a cabo del 9 al 13 de junio de 2014.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	

OBSERVACIONES:

Se anexan los siguientes documentos:

1. Diapositivas sobre el desarrollo de los puntos de la orden del día.
2. Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección del 22 de mayo de 2013.
3. Documentación soporte.





MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 23 de mayo de 2014	HORA: 11:30 hrs

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Carlos Aceves Amezcua	Director General del COBAEV y Presidente del Comité de la Calidad	
Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledezma	Representante de la Dirección en el SGC	
Lic. Ricardo Diz García	Director de Asuntos Jurídicos	
Lic. Oscar Alberto Pérez Altamirano	Director de Planeación, Programación y Presupuesto	
Dr. Rey David Rivera Barrios	Director Académico	
Lic. Rosa Elena Lara Austria	Directora de Operación Regional	
C.P. Luis Alberto Cruz Rodríguez	Director Administrativo	
Mtra. Carolina Maribel Martínez Loyo	Subdirectora Académica	
Lic. Claudio Arturo Espinoza Soto	Enlace Interinstitucional de Coordinadores	
Lic. Mariela García Pumarino	Jefa de la Unidad de Comunicación Educativa	
Lic. Gonzalo Guriel Sánchez MARTÍNEZ	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Certificados en la Norma
ISO 9001:2008



SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN CELEBRADA EL: 22 de mayo de 2013

No.	ACUERDO	REQUISITO DE ISO 9001:2008 ASOCIADO	RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Política de la calidad Acuerdo: "Continuar con la versión 3 de la Política de la calidad"	5.3 Política de calidad	Representante de la Dirección	100%	Hasta modificar la versión vigente
2	Retroalimentación y quejas del estudiante Acuerdo 1: Retomar resultados del Buzón de quejas y sugerencias del estudiante y en especial, las quejas recurrentes, canalizando las problemáticas a las áreas correspondientes, para su atención Acuerdo 2. En cuanto a los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante, se tomarán los resultados de la Encuesta 2013 para en su caso, realizar acciones de mejora.	7.2.3. Comunicación con el cliente 8.2.1. Satisfacción del cliente	Representante de la Dirección. Coordinadores de Zona. Directores de Plantel. Titulares de los Centros de Trabajo de Oficinas centrales que correspondan	100% (solicitud de atención a resultados y programación de acciones).	Junio 2013 - febrero 2014
3	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo	8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos			



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Certificados en la Norma
ISO 9001:2008



4	<p>Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Acuerdo: Exhortar a los directivos a que participen y asuman su responsabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad</p>	5. Responsabilidad de la Dirección	Director General. Representante de la Dirección.	100%	26 de junio 2013
5	<p>Recomendaciones para la Mejora Continua</p> <p>Acuerdo 1. Analizar la información presentada por las Direcciones de Área para integrar un solo documento institucional con las acciones de mejora continua propuestas.</p> <p>Acuerdo 2. Elaborar un procedimiento sobre el Plan Institucional de Mejora Continua teniendo como ejes principales la mejora académica y la satisfacción del estudiante.</p> <p>Acuerdo 3. El Plan Institucional será coordinado por el Comité de la Calidad.</p>	8.5.1 Mejora continua	Representante de la Dirección. Integrantes del Comité de la Calidad	<p>100%</p> <p>80%</p> <p>Se elaboró un borrador del procedimiento.</p> <p>Se elaboró un Plan de mejora académica.</p> <p>100%</p>	<p>Junio 2013</p> <p>Julio 2014</p> <p>Permanente</p>

APROBÓ



Lic. Carlos Aceves Amezcua
Director General y
Presidente del Comité de la Calidad

Fecha de aprobación: 23 de mayo de 2014



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Certificación en la Norma
ISO 9001:2008