



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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 24 de mayo de 2016	HORA: 11:00 horas

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. Información sobre la auditoría externa programada del 6 al 10 de junio de 2016.

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 vigente 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. Revisión de los Objetivos de la Calidad Se presentaron los resultados 2015 sobre el cumplimiento de los objetivos de la calidad (Ver punto 2 en diapositivas anexas).		



<p>De los seis objetivos, cinco cumplieron con la meta establecida. A continuación se describen los resultados de estos objetivos.</p> <p><u>Objetivo "Lograr como mínimo el 73% de eficiencia personal"</u> (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>El resultado institucional de eficiencia terminal del ciclo escolar 2014-2015 (generación 2012B-2015A), fue 75.66%. El resultado está por arriba de la meta del 73%, establecida en el objetivo de la calidad. Sin embargo, el resultado es más bajo que el de 2014 (77.11%).</p> <p>La Dirección Académica informó lo siguiente:</p> <p>En el 2015, 34 planteles tienen resultados por abajo del año 2014. Estos planteles están realizando acciones preventivas para mejorar los resultados al final del ciclo escolar 2015-2016.</p> <p>Acuerdo 1: Continuar con las acciones preventivas programadas (agosto 2015-agosto 2016), por la Dirección Académica, las coordinaciones de zona y los planteles.</p> <p>Acuerdo 2: Continuar con el seguimiento puntual que se está dando a los 34 planteles con resultados más bajos.</p>	<p>Director Académico. Coordinadores de Zona. Directores de Plantel</p> <p>Director Académico</p>	<p>Agosto 2016</p> <p>Agosto 2016</p>
---	---	---------------------------------------

<p><u>Objetivo "Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral"</u> (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>El resultado alcanzado en el 2015 para este objetivo fue del 73.90%. Como puede observarse no se cumplió la meta del 75% establecida en dicho objetivo.</p> <p>Acuerdo: El 15 de julio de 2016, se habilitará el sistema en línea para que los titulares de los centros de trabajo revisen sus resultados y registren las acciones correctivas que les correspondan. En el sistema también se incluirán los resultados institucionales detallados y el modulo de registro de acciones de mejora.</p>	<p>Director de Planeación, Programación y Presupuesto. Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información</p>	<p>15 de julio de 2016</p>
<p>3. Retroalimentación y quejas del estudiante</p> <p>Se presentó el análisis gráfico sobre los resultados 2015 de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2015 y de las quejas emitidas en el Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante. Los resultados presentados se compararon con los del año 2014. (Ver punto 3 en diapositivas anexas).</p> <p>Se compararon los resultados de los dos instrumentos de evaluación, encontrándose coincidencia en algunos de los campos temáticos que presentaron mayor grado de insatisfacción: tienda escolar, limpieza de instalaciones y mantenimiento.</p>		



<p>En los aspectos de limpieza y mantenimiento evaluados en el 2015, se observa una mejoría con respecto al año 2014. Sin embargo, sobre la tienda escolar, del 2014 al 2015, la insatisfacción aumentó considerablemente y la tendencia de los últimos tres años es negativa.</p>		
<p>Acuerdo 1: La Dirección Administrativa continuará con las acciones que está implementando: Evaluar el desempeño de los concesionarios de las tiendas escolares considerando los resultados por plantel. Solicitarles que mejoren el servicio y la calidad de los alimentos. Enviar a los directivos y concesionarios el documento "Consejos para la mejora de las tiendas escolares del COBAEV". (Ver punto en las diapositivas anexas).</p>	<p>Director Administrativo</p>	<p>Diciembre 2016</p>
<p>Acuerdo 2: El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales solicitará a los planteles evidencias sobre la aplicación de los procedimientos operativos "Mantenimiento básico" y "Limpieza de instalaciones". Las evidencias se solicitarán en forma digitalizada.</p>	<p>Dirección Administrativa (Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales)</p>	<p>Junio 2016</p>
<p>Acuerdo 3: Las coordinaciones de zona y los planteles continuarán con las acciones que están llevando a cabo.</p>	<p>Coordinadores de Zona. Directores de Plantel.</p>	<p>Diciembre 2016</p>
<p>Acuerdo 4: Continuar con el seguimiento de las acciones que están desarrollando</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	<p>Diciembre 2016</p>



<p>las coordinaciones de zona, los planteles y la Dirección Administrativa.</p>		
<p>Acuerdo 5: Cuando se emitan los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2016, se hará un análisis especial y detallado, sobre los aspectos evaluados que presenten mayor grado de insatisfacción.</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	<p>Diciembre 2016</p>
<p>4. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo. De los 28 indicadores, 26 cumplieron el criterio de desempeño establecido. Los 2 que no cumplieron son los siguientes:</p> <p><u>Indicador: "Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica".</u></p> <p>El porcentaje alcanzado en el 2015, fue del 80.40 %. Este dato refleja el incumplimiento del 100%, meta establecida para este indicador. (Ver punto 4 en diapositivas anexas).</p> <p>Acuerdo 1: Ajustar la meta del indicador al 80%. (Ver punto en diapositivas anexas).</p>	<p>Representante de la Dirección del SGC. Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información</p>	<p>Junio 2016</p>
<p>Por otro lado, se presentaron los indicadores que cumplieron con el criterio de desempeño pero los resultados de los últimos tres años, tienen una tendencia a la baja.</p>		



<p>A continuación se detallan los indicadores que están en este caso.</p> <p><u>Indicador: Solicitud de recursos financieros autorizadas</u></p> <p>En 2015, el indicador fue del 96.60%. Como puede observarse, el resultado está por arriba del 80%, establecido como criterio del desempeño. Sin embargo, los resultados de los últimos tres años (97.49%, 2013; 95.90%, 2014; y 95.60%, 2015), presentan una tendencia a la baja.</p> <p>Acuerdo: Modificar el indicador "Solicitudes de recursos financieros autorizadas".</p>	<p>Representante de la Dirección del SGC. Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p>Junio 2016</p>
<p><u>Indicador: Índice de desempeño del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE)</u></p> <p>En 2015, el indicador fue del 79.80%. Este resultado está por arriba del 75% establecido como criterio del desempeño. Sin embargo, los resultados de los últimos tres años (90.50%, 2013); 82.90%, 2014; y 79.80%, 2015), presentan una tendencia a la baja.</p> <p>Al respecto se comentó, que la evaluación del PIDE tiene que ver con la planeación sexenal. Esta planeación ha sufrido ajustes, incidiendo en los resultados de los años evaluados, así como las limitaciones presupuestales.</p>		





<p><u>Indicador: Índice de desempeño institucional</u></p> <p>En 2015, el indicador fue del 89.75%. Este resultado está por arriba del 75% establecido como criterio de desempeño. Sin embargo, los resultados de los últimos tres años (94.15%, 2013); 90.25%, 2014; y 89.75%, 2015), presentan tendencia a la baja.</p> <p>Este indicador está muy relacionado con el anterior, ya que contempla la evaluación del PIDE y la eficacia programático-presupuestal.</p> <p><u>Considerando los resultados de los dos indicadores anteriores</u>, se tomaron los siguiente acuerdo:</p> <p>Acuerdo: Dado que se trata del último año de esta administración estatal, se hará una recomendación que sirva de base para la elaboración del PIDE del próximo gobierno, con independencia de los alcances que tengan cada uno de los Programas Operativos Anuales, de los centros de trabajo de la institución, que se derivan del PIDE.</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	<p>Diciembre 2016</p>
<p>5. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección.</p> <p>Se cumplieron todos los acuerdos de la Revisión por la Dirección del 26 de mayo 2015. (Ver documento anexo "Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección del 26 de mayo del 2015).</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	<p>Mayo 2016</p>



<p>6. Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se plantearon tres aspectos que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el flujo de recursos externos no logre adaptarse a las necesidades del servicio educativo previstos en el SGC. 2. Que el compromiso y la toma de decisiones, a nivel directivo, no se articule horizontalmente en la atención del servicio educativo. 3. El cambio de la administración estatal. <p>No se tomaron acuerdos</p>	<p>Director General Representante de la Dirección en el SGC</p>	
<p>7. Resultados de auditorías</p> <p>Se presentaron los resultados de las dos auditorías internas realizadas en los meses de abril y en mayo (Ver punto 7 en diapositivas anexas).</p> <p>No se tomaron acuerdos</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	
<p>8. Estado de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Se presentó informe sobre el estado de las acciones correctivas y preventivas (Ver punto 8 en diapositivas anexas).</p> <p>No se tomaron acuerdos</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	

<p>9. Recomendaciones para la mejora continua</p> <p>El Director Académico presentó el informe sobre el cumplimiento de metas del Plan de Mejora Académica (ciclo escolar 2014-2015); y los avances del Plan de Mejora Académica 2016 (enero-abril 2016) (Ver diapositivas anexas: "Cumplimiento del Plan de Mejora Académica", y "Plan de Mejora Académica 2016").</p> <p>Acuerdo: Se continuará con la implementación y seguimiento del Plan de Mejora Académica 2016.</p>	<p>Director Académico</p>	<p>Diciembre 2016</p>
<p>10. Información sobre la auditoría externa</p> <p>Se informó sobre las fechas de la auditoría externa de seguimiento y los centros de trabajo a auditar. La fecha de la auditoría es del 6 al 10 de junio de 2016 (Ver punto 10 en diapositivas anexas).</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC</p>	<p>Junio 2016</p>

OBSERVACIONES:

Se anexan los siguientes documentos:

1. Diapositivas sobre el desarrollo de los puntos de la orden del día.
2. Diapositivas: Cumplimiento del Plan de Mejora Académica (ciclo escolar 2014-2015).
3. Plan de Mejora Académica 2016.
4. Documento: Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección del 26 de mayo de 2015.
5. Documentación soporte.



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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 24 de mayo de 2016	HORA: 11:00 horas

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Mtro. Carlos Aceves Amezcua	Director General del COBAEV y Presidente del Comité de la Calidad	
Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledesma	Representante de la Dirección en el SGC	
Lic. Ricardo Diz García	Director de Asuntos Jurídicos	
Mtro. Bernardo Miguel Sánchez Vigil	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. Gonzalo Julián Sánchez Martínez	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	
Lic. Elsa de León Aguirre	Jefa de la Unidad de Comunicación Educativa	





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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 26 de mayo de 2015	HORA: 11:00 horas

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Arturo Domínguez	Responsable de Control y Seguimiento del COBAEV.	
Lic. Elizabeth Fernández Luna	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad del Staff de Dirección General.	
Lic. María Isabel Cortés Rodríguez	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto.	
Mtra. Nadia María de Almeida Silva	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección Académica.	
Lic. Gabriela G. Rodríguez Nolasco	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección de Operación Regional.	
Lic. Jonathan Iyari Domínguez Molina	Coordinador de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección Administrativa.	
Ing, Carlos Alberto Garfias Galicia	Coordinador de Enlaces Técnicos de la Calidad del Departamento de Tecnologías de la Información.	

