



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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 21 de junio de 2017	HORA: 11:00 horas

ASUNTOS A TRATAR:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección 2016. 2. Revisión de la Política de la calidad. 3. Revisión de los Objetivos de la calidad. 4. Retroalimentación y quejas del estudiante. 5. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo. 6. Resultados de auditorías. 7. Estado de las acciones correctivas y preventivas. 8. Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad. 9. Recomendaciones para la mejora continua. 10. Preparación de la auditoría externa de mantenimiento.

ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>1. Acciones de seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección.</p> <p>Se presentó informe sobre el cumplimiento de los acuerdos de la Revisión por la Dirección 2016 (Ver punto en diapositivas anexas y documento: Seguimiento de Acuerdos de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, del 24 de mayo de 2016).</p>	Representante de la Dirección	21 de junio de 2017
<p>2. Revisión de la Política de la Calidad</p> <p>Se analizó la Política de la Calidad vigente (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>Acuerdo: Continuar con la versión vigente de la Política de la calidad (versión 3).</p>	Representante de la Dirección	Hasta que se modifique la versión 3 de la Política de la calidad





3. Revisión de los Objetivos de la Calidad.

Se presentó el informe sobre el cumplimiento de las metas de los seis objetivos de la calidad (Ver punto en diapositivas anexas).

Aunque el objetivo de la calidad: "Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior", cumplió la meta con un 79%, este resultado es menor que el del año 2015, que fue del 80%.

La Representante de la Dirección informó, que de acuerdo a la normatividad del SGC, cuando los resultados del año evaluado son más bajos que el año anterior, se tienen que hacer acciones preventivas.

Al respecto, la Dirección Académica comentó que el resultado 2017 podría ser más alto, ya que no se incluyeron los resultados de planteles que no entregaron la información en el tiempo establecido.

Acuerdo 1:

La Dirección Académica enviará oficios al plantel o planteles que no cumplieron en tiempo y forma, exhortándolos a enviar la información en los tiempos requeridos. Asimismo, se implementarán mecanismos de seguimiento que garanticen que la problemática expuesta no se vuelva a repetir.

Directora Académica
Subdirectora Académica

Julio 2017 (envío de
oficios)
Diciembre de 2017
(Seguimiento)





<p>Con respecto al objetivo que tiene que ver con la evaluación del Ambiente laboral, por instrucciones del Director General se tomó el siguiente acuerdo:</p> <p>Acuerdo 2: La Representante de la Dirección, la Dirección Académica, el Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Evaluación Institucional, revisarán la propuesta de instrumento de evaluación del ambiente laboral, contemplada para este año 2017.</p>	<p>Representante de la Dirección, Directora Académica, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Jefe del Departamento de Evaluación Institucional.</p>	<p>Julio de 2017</p>
<p>4. Retroalimentación y quejas del estudiante</p> <p>Se informó sobre los resultados 2016 de la Encuesta de satisfacción del estudiante (Ver punto en diapositivas anexas). Destacando que el mayor grado de insatisfacción del estudiante se encuentra en la infraestructura (pertinencia y suficiencia) y en la tienda escolar.</p> <p>En los temas más recurrentes emitidos en el Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante, destaca la tienda escolar. Tema que coincide con los resultados de la encuesta.</p> <p>Acuerdo 1: La Dirección Académica y la Dirección de Operación Regional se reunirán para tratar asuntos relacionados con la infraestructura que permitan atender los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante.</p>	<p>Directora Académica Director de Operación Regional</p>	<p>Julio de 2017</p>





<p>Acuerdo 2: La Representante de la Dirección informará a la Dirección Administrativa, los aspectos de la Tienda escolar que tienen mayor grado de insatisfacción por parte de los estudiantes. Con esta información, la Dirección Administrativa solicitará a los concesionarios que mejoren el servicio de las tiendas escolares.</p>	<p>Representante de la Dirección Dirección Administrativa</p>	<p>Julio 2017</p>
<p>5. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.</p> <p>En este punto se presentó un cuadro resumen con los indicadores de los procesos, con el siguiente resultado:</p> <p>De los 28 indicadores, 27 cumplieron con el criterio de desempeño establecido. El indicador que no cumplió fue el de Estudiantes inscritos (ver punto en diapositivas anexas y en documentación soporte) por lo que se tendrán que implementar acciones correctivas.</p> <p>Acuerdo 1. La Dirección Académica enviará oficios a los planteles para que se implementen estrategias de difusión que permitan aumentar la matrícula de acuerdo a las condiciones de cada plantel. Asimismo, se analizará el criterio de desempeño establecido para el indicador de Estudiantes inscritos con el objeto de actualizarlo.</p>	<p>Directora Académica</p>	<p>Agosto de 2017</p>





<p>El Indicador: Solicitudes de recursos financieros atendidas, aunque cumplió con el criterio de desempeño establecido del 80%, en los últimos tres años presenta una ligera tendencia a la baja (2014, 95.90%; 2015, 95.60%; y 2016, 94.75%) por lo que se tendrán que realizar acciones preventivas.</p> <p>Acuerdo 2: La Dirección Administrativa, a través del Departamento de Recursos Financieros, analizará los resultados de los últimos tres años y el planteamiento del indicador: Solicitudes de recursos financieros atendidas, con el objeto de determinar las acciones que sean más adecuadas para revertir la tendencia negativa.</p>	<p>Jefe del Departamento de Recursos Financieros</p>	<p>Julio de 2017</p>
<p>6. Resultados de auditorías</p> <p>Se presentaron los resultados de la primera auditoría interna realizada el 25, 26 y 29 de mayo de 2017 (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>No se tomaron acuerdos.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	
<p>7. Estado de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Se informó sobre el estado de las acciones correctivas y preventivas de 2016 y 2017.</p> <p>No se tomaron acuerdos.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	
<p>8. Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>En este punto se comentaron los siguientes cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad:</p>	<p>Integrantes del Comité de la Calidad</p>	





<p>Que el flujo de efectivo del presupuesto regular no se adapte a las necesidades del servicio educativo.</p> <p>Que el compromiso y la toma de decisiones de los directivos, no se articule horizontalmente en la atención del servicio educativo.</p> <p>No recertificar el Sistema de Gestión de la Calidad en la versión de la norma 2015 ISO 9001 (las instituciones que están certificadas en la norma ISO 9001 tienen un plazo de tres años para migrar a la nueva versión).</p> <p>No se tomaron acuerdos.</p>		
<p>9. Recomendaciones para la mejora continua</p> <p>Se informó sobre los procedimientos que se han modificado en este año: Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso, Reinscripción de estudiantes, Evaluación del ambiente laboral y Supervisiones académicas.</p> <p>En este mismo punto, se presentaron los avances del Plan de Mejora Académica 2017. (Ver diapositivas: Plan de Mejora Académica 2017. Avance Enero-Mayo 2017.)</p> <p>Acuerdo: La Dirección Académica continuará con la implementación del Plan de Mejora Académica 2017.</p>	<p>Directora Académica</p>	<p>Diciembre de 2017</p>





<p>10. Preparación de la auditoría externa de mantenimiento</p> <p>Se informó la fecha de la auditoría externa (del 26 al 30 de junio) y los planteles y centros de trabajo de oficinas centrales que serán auditados.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	
---	--------------------------------------	--

OBSERVACIONES:
<p>Se anexan los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Diapositivas sobre el desarrollo de los puntos de la orden del día.2. Diapositivas: Plan de Mejora Académica 2017. Avance Enero-Mayo 2017.3. Documento: Seguimiento de Acuerdos de la Revisión por la Dirección del 24 de mayo de 2016.4. Documentación soporte.





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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General

FECHA: 21 de junio de 2017

HORA: 11:00 horas

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Abel Pérez Arciniega	Director General del COBAEV y Presidente del Comité de la Calidad	
Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledesma	Representante de la Dirección en el SGC	
Mtro. Ricardo Garduño Rosales	Director de Asuntos Jurídicos	
C.P Onésimo García Peralta	Director de Planeación, Programación y Presupuesto	
Mtra. Carolina Maribel Martínez Loyo	Directora Académica	
Mtro. Alejandro Villalobos Gutiérrez	Director de Operación Regional	
Mtro. Noé Rodrigo Hernández Hernández	Director Administrativo	





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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General

FECHA: 21 de junio de 2017

HORA: 11:00 horas

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Jesica Amaro Romero	Subdirectora Académica	
Mtro. Claudio Arturo Espinoza Soto	Enlace Interinstitucional de Coordinadores	
Mtro. César Núñez Herrera	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	
Lic. Josafat Parada Ortega	Jefe de la Unidad de Comunicación Educativa	
Dra. Yracema Cuevas Ortiz	Titular de la Unidad de Acceso a la Información	
Mtra. Aurora Hakim Vista	Jefa de la Unidad de Género	





SEV
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



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

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 21 de junio de 2017	HORA: 11:00hrs

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Cristian Rafael Hernández Hernández	Coordinador de Enlaces Técnicos de la Calidad del Staff de Dirección General.	P.A.
María Isabel Cortés Rodríguez	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	
Nadia María de Almeida Silva	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección Académica.	
Selene Marlen López Rodríguez	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección de Operación Regional	
Danae Palacios Servín	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección Administrativa	
Carlos Alberto Garfias Galicia	Coordinador de Enlaces Técnicos de la Calidad del Departamento de Tecnologías de la Información.	



Certificados en la Norma
ISO 9001:2008