



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MINUTA DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 12 de marzo de 2018	HORA: 11:00 horas

ASUNTOS A TRATAR:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la Política de la calidad. 2. Revisión del Mapa de procesos. 3. Revisión de los Objetivos de la calidad. 4. Satisfacción del estudiante 2017: <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Encuesta de satisfacción del estudiante. 4.2 Buzón de quejas y sugerencias del estudiante. 5. Indicadores de los procesos del SGC (que no cumplieron el criterio de desempeño): <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Estudiantes Inscritos. 6. Prevención y control de riesgos (en el marco de la certificación en la versión de la Norma ISO 9001:2015)

ASUNTO/ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>1. Revisión de la Política de la Calidad.</p> <p>Se analiza la Política de la calidad, tomando los siguientes acuerdos:</p> <p>Acuerdo 1: Se modifica la Política de la calidad incorporando el término "incluyente", en congruencia con la educación integral e incluyente que ofrece el COBAEV (Ver punto en diapositivas anexas).</p>	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
<p>Acuerdo 2: Difundir la política de la calidad modificada a todos los centros de trabajo</p>	Representante de la Dirección en el SGC	15 de abril 2018
<p>2. Revisión del Mapa de Procesos.</p> <p>Acuerdo único: Continuar con la versión vigente del Mapa de Procesos (versión 3).</p>	Miembros del Comité de la Calidad Titulares de los Centros de Trabajo	Hasta que se modifique la versión 3 del Mapa de Procesos





<p>3. Revisión de los Objetivos de la Calidad.</p> <p>Se presenta un informe de resultados, donde se refleja el cumplimiento de las metas establecidas en los seis objetivos de la calidad (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>Igualmente, se presentan gráficos sobre el comportamiento histórico de los objetivos de la calidad durante los últimos tres años, con el objeto de revisar su cumplimiento y valorar la viabilidad de incrementar las metas de los mismos (Ver punto en diapositivas anexas).</p>		
<p>En el análisis de resultados del objetivo sobre eficiencia terminal, se observa que el resultado 2017 es menor que el resultado 2016 (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>El Representante de la Dirección comenta: de acuerdo a lo establecido en el SGC, cuando un indicador tiene un comportamiento histórico como lo descrito anteriormente, se deben implementar acciones preventivas.</p> <p>Al respecto, la Directora Académica informa sobre las acciones que se están desarrollando. En este sentido, se toma el siguiente acuerdo:</p> <p>Acuerdo 1: Continuar con las acciones preventivas que se están implementando.</p>	<p>Directora Académica</p>	<p>Septiembre 2018</p>
<p>Sobre la viabilidad de aumentar las metas de los objetivos de la calidad, se toman los siguientes acuerdos:</p>		
<p>Acuerdo 2: Incrementar las metas de los objetivos de la calidad que tienen que ver con eficiencia terminal, egresados</p>	<p>Miembros del Comité de la Calidad</p>	<p>12 de marzo de 2018</p>



a instituciones de educación superior, satisfacción del estudiante, desempeño del personal directivo y administrativo, y ambiente laboral. El objetivo de evaluación del desempeño docente queda con la misma meta (Ver punto en diapositivas).		
Acuerdo 3: En el caso del objetivo de la calidad sobre ambiente laboral, la meta acordada es del 80%, 2 puntos arriba de la propuesta presentada en esta reunión (78%). El objetivo queda de la siguiente manera: "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo".	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
Acuerdo 4: La evaluación del objetivo de la calidad relacionado con el ambiente de trabajo será bianual.	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
Acuerdo 5: La evaluación del objetivo de la calidad relacionado con la evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo será bianual.	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
Acuerdo 6: Se incluyó un nuevo objetivo: "Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior"	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
Acuerdo 7: Se modifica el orden de los objetivos y se precisa su redacción (Ver documento anexo sobre los siete objetivos aprobados)	Miembros del Comité de la Calidad	12 de marzo de 2018
Acuerdo 8: Los objetivos modificados y del nuevo objetivo se empezarán a evaluar a partir de la fecha de su difusión.	Representante de la Dirección Titulares de los Centros de Trabajo	15 de abril de 2018 (Difusión)



<p>4. Satisfacción del Estudiante 2017.</p> <p>En este punto se informa sobre los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2017, y las quejas emitidas en el Buzón virtual de quejas y sugerencia del estudiante, del mismo año.</p> <p>En los dos instrumentos se observa que las temáticas con mayor grado de insatisfacción coinciden en: las condiciones y mantenimiento de las instalaciones de los planteles, y especialmente, en el mal servicio de las tiendas escolares (ver punto en las diapositivas anexas).</p> <p>Al respecto se informa que el Representante de la Dirección envió oficios en el mes de febrero de 2018, con información detallada por plantel, al Director Administrativo y al Director de Operación Regional, con el objeto de que en el ámbito de sus competencias, atendieran los resultados 2017 de la Encuesta y las quejas en el Buzón del estudiante.</p>		
<p>El Director Administrativo informa que en el mes de febrero de este año se enviaron oficios a todos los concesionarios de la tiendas escolares, exhortándolos a mejorar el servicio, a enviar un informe mensual al Departamento de Recursos Financieros sobre aspectos puntuales, asimismo, se les informa que el incumplimiento de lo solicitado, puede ser causa de rescisión.</p> <p>Acuerdo 1: La Dirección Administrativa dará seguimiento al cumplimiento por parte de los concesionarios, de lo estipulado en los oficios correspondientes.</p>	<p>Director Administrativo. Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Jefe del Departamento de Recursos Financieros.</p>	<p>Octubre 2018</p>





<p>El Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial en representación del Director de Operación Regional, informa sobre las acciones que se están realizando para apoyar a los planteles en el mantenimiento de las instalaciones.</p> <p>Acuerdo 2: Continuar con las actividades programadas por parte de la Dirección de Operación Regional y el Departamento de Desarrollo Patrimonial.</p>	<p>Director de Operación Regional. Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial.</p>	<p>Septiembre 2018</p>
<p>Acuerdo 3: En el mes de abril iniciará la aplicación de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2018.</p>	<p>Representante de la Dirección en el SGC. Directores de Plantel.</p>	<p>Abril 2018 (inicia la aplicación de la encuesta)</p>
<p>5. Indicadores de los procesos del SGC (que no cumplieron con el criterio de desempeño).</p> <p>5.1 Estudiantes inscritos:</p> <p>De los 28 indicadores de los procesos del SGC, 27 cumplieron con el criterio de desempeño establecido. El único indicador que no cumplió fue: Estudiantes inscritos (ciclo escolar 2017-2018).</p> <p>En el gráfico presentado se observa una tendencia a la baja del indicador durante los últimos tres ciclos escolares (Ver punto en diapositivas anexas).</p> <p>El Representante de la Dirección informa que de acuerdo al resultado se deben realizar acciones correctivas.</p> <p>En este sentido, la Directora Académica comenta que la inclusión del seguimiento a la matrícula como objetivo de la calidad, contribuirá positivamente en los resultados del</p>		





<p>Indicador: Estudiantes inscritos, en los próximos ciclos escolares.</p> <p>En este punto se toman los siguientes acuerdos:</p>		
<p>Acuerdo 1: Reforzar la difusión en planteles antes del próximo ciclo escolar y buscará nuevas estrategias de difusión con la colaboración de algunas áreas de oficinas centrales.</p> <p>Acuerdo 2: Analizar el criterio de desempeño de este indicador con el objeto de valorar su modificación.</p>	<p>Directora Académica. Directores de Planel.</p> <p>Directora Académica</p>	<p>Agosto 2018</p> <p>Junio 2018</p>
<p>6. Prevención y control de riesgos (en el marco de la certificación en la versión de la Norma ISO 9001:2015)</p> <p>En este punto, se informa sobre las estrategias y acciones que se están llevando a cabo para lograr la certificación del SGC en la versión de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>En el tema de riesgos, se informó sobre los avances en la identificación, clasificación y control, donde han participado todos los centros de trabajo del COBAEV. (Ver punto en diapositivas anexas)</p> <p>En este punto de la orden del día se toman los siguientes acuerdos:</p> <p>Acuerdo1: Continuar con las acciones que sean necesarias para lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del COBAEV, en la versión de la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Director General (Presidente del Comité de la Calidad) Representante de la Dirección, y demás Miembros del Comité de la Calidad</p>	<p>Septiembre 2018</p>





Acuerdo 2: Continuar con las actividades de sensibilización y capacitación a directivos y personal del COBAEV, sobre los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.	Representante de la Dirección Titulares de los Centros de Trabajo	Septiembre 2018
Acuerdo 3: Continuar con los trabajos para identificar y determinar los riesgos, y sus mecanismos de control.	Representante de la Dirección Titulares de los Centros de Trabajo	Agosto 2018
Acuerdo 4: Revisar los documentos normativos del SGC para valorar su permanencia, baja o alta de nuevos documentos.	Representante de la Dirección Titulares de los Centros de Trabajo	Agosto 2018 (primera etapa) Sept-nov 2018 (segunda etapa)

OBSERVACIONES:

Documentos anexos:

- Diapositivas sobre el desarrollo de los puntos de la reunión extraordinaria del Comité de la Calidad del 12 día de marzo de 2018.
- Objetivos de la calidad aprobados por el Comité de la Calidad.





**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINUTA DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD**

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General

FECHA: 12 de marzo de 2018

HORA: 11:00 horas

COMITÉ DE LA CALIDAD. LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Abel Pérez Arciniega	Director General del COBAEV y Presidente del Comité de la Calidad	
L.C. Onésimo Pérez Peralta	Representante de la Dirección en el SGC y 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	
Mtro. Ricardo Garduño Rosales	Director de Asuntos Jurídicos	
Lic. Jessica 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 Ortíz	Titular de la Unidad de Transparencia	
Mtra. Aurora Hakim Vista	Jefa de la Unidad de Género	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINUTA DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD**

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 12 de marzo de 2018	HORA: 11:00hrs

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Elizabeth Fernández Luna	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad del Staff de Dirección General.	
Mtra. 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. Cristian Rafael Hernández Hernández	Coordinador de Enlaces Técnicos de la Calidad de la Dirección de Operación Regional.	
C.P. Alberto Flores Torales	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.	
Lic. José Fabián Muñoz Portilla	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento	
Lic. María Nélide Godínez Torres	Responsable del Seguimiento del SGC	
Mtra. Rubí del Recuerdo Rodríguez Robledo	Responsable de Auditorías del SGC	
Lic. Minerva Eduardo del Ángel	Responsable de la Red de Enlaces Técnicos de la Calidad	





**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINUTA DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD**

SEDE: Sala de Juntas de Dirección General	
FECHA: 12 de marzo de 2018	HORA: 11:00hrs

LISTA DE PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Lic. Mónica Naranjo Cortes	Gestión de la Calidad	
Lic. Paulina Sánchez Roustand	Gestión de la Calidad	
Ing. Iván de Jesús Acosta Sánchez	Gestión de la Calidad	

WALFRE LÓPEZ CORTES DESARROLLO PATRIMONIAL
 Jovian Zarate Flores Depto. Rec. Mat.
 Lucía NATALIE Gtz.

