1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Editar Formatos desde lista de asistencias hasta registros de escolaridad etc. del Sistema de Control Escolar	Wendolín Cervantes	Diciembre de 2017	En proceso	20%
	Programación de extraordinarios, consulta en la plataforma de regularización del estudiantado. Imprimir carta compromiso y el comprobante de pago.	Wendolín Cervantes	Diciembre de 2017	Enero de 2018	100%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Protección de Cheques	Mtra. Hilda Cruz Díaz de León	Octubre de 2017	Noviembre de 2017	100%
	Bitácora de aseo en sanitarios por jornada.	Mtra. Bibiana Obregón	Enero de 2018	Marzo 2018	80%
	Cambio de luminarias con base en el estudio de lúmenes realizado por empresa externa.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Último trimestre del año 2017	Primer trimestre del año 2018	80%
3. Necesidad de Recursos.	Equipo de cómputo para el trabajo en aulas	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Marzo 2018	Abril 2018	0%
	Proyecto PACTEN 2018 para la mejora de áreas.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Febrero 2018	Mayo de 2018	100%

2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD / 2.1 Descripción:

Tipo de riesgo	Breve descripción del Riesgo
INTERNO	Retraso en la entrega de calificaciones
INTERNO	Alumnos que tramitan su inscripción.
INTERNO	Insuficiente techo financiero por alza de precios.
INTERNO	Incidencias que no reporta el personal en R. H.
EXTERNO	Falta mucho trabajo de archivo, pero también falta activar el departamento de recursos materiales en ello. Cumplir con la Ley de archivos del Estado.
EXTERNO	Retraso en la entrega de calificaciones
EXTERNO	Alza de precios en el mercado.

2.2. Conclusión:

Estamos claros de los riesgos latentes y nos ocupamos de atenuar sus efectos proponiendo ideas y soluciones al corto, mediano y largo plazo, aunque eso genere reducciones en los presupuestos, materiales y una lista de acciones que esperen la inyección de recurso financiero. Con lo que tenemos y disponemos atendemos la demanda de provisión de la comunidad normalista y nos preparamos para la disminución de costos y la generación de nuevos productos financieros.

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.
b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.
c. Grado de logro de los objetivos de calidad.
d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.
e. Las no conformidades y acciones correctivas
f. Resultados del seguimiento y medición
g. Resultados de las auditorías: internas y externas.
h. Desempeño de los proveedores externos.

VER ANEXO PG 09 – 02 DE LA DIR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Los recursos financieros del Pacten se cubrieron atendiendo las necesidades para las que fueron planteados y contribuyeron en gran medida a que el semestre impar del ciclo escolar 2017 – 2018 pudieran cumplirse metas institucionales sin que los egresos propios se disminuyeran en forma alarmante. El pacten brindó una base económica que fortaleció los procesos de la institución.
La movilidad y adecuación del factor humano ha sido una constante ocupación de las áreas para con las incidencia cubrir las necesidades de docencia, administración y apoyo a la educación.

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

5.1 Acciones efectivas: **ver tabla que integra punto 5 y 6**

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

VER ANEXO PG 10 01 DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Al compañero de apoyo Omar Padilla Contreras por su trabajo en CICyT en la fecha de 01 de noviembre de 2017.

5.4 Conclusiones: Esta área ha tenido complicaciones en la respuesta oportuna a los usuarios en ciertas peticiones de recursos; sin embargo, en la medida de lo posible y contando con ciertas limitantes de índole financiero, material y humano hemos respondido para que el trabajo docente convirtiéndonos en un soporte eficaz.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción: ver tabla que integra punto 5 y 6

6.2 Conclusión: ha sido complicado cambiar ciertos hábitos de cumplimiento en los docentes con respecto al procedimiento de control escolar de sus grupos, que profesionalicen la evaluación de sus estudiantes y mejoren la atención que brindan tanto en asesoría, tutoría y docencia.

Las incidencias no reportadas por el personal se ven reflejadas en la falta a dar clases, a la falta de atención de los alumnos, al incumplimiento de sus labores docentes, administrativos y de apoyo.

*** Punto 5 y 6 se integran en la siguiente tabla:**

Departamento	Actividad efectiva para abordar riesgos	Oportunidad de mejora continua
Control Escolar	Se envió un memorándum a la dirección académica con los nombres de los docentes que no cumplieron con la entrega de sus calificaciones en tiempo, con copia al departamento de recursos humanos, de igual forma a los maestros se les dio un formato para que pusieran el motivo por el cual no entregaron a tiempo.	Que los alumnos y los docentes conozcan las normas de control escolar. La difusión y el conocimiento de las fechas de los periodos de evaluación para que estén enterados y así cumplan en tiempo y forma
Titulación	Realizar una reunión de explicación del proceso con asesores y sinodales y otra con alumnos en proceso de titulación para los diferentes planes de estudio vigentes en las diferentes licenciaturas. Dar seguimiento al proceso solicitando reportes de asesoría en los que se explique las características del proceso de elaboración de documento.	Aplicar una evaluación de la comprensión por parte de un muestreo de los asistentes a la reunión acerca de los puntos tratados.
Recursos Materiales	De acuerdo al análisis del periodo inmediato anterior realizar un estimado de la cantidad de consumibles que se pudieran requerir a lo largo del semestre. Revisar la operatividad del formato que atiende a la realización de eventos, y que en la hoja de requisición solo se anoten los consumibles. Revisión con proveedores de los productos que se requieren en la institución (acciones de mejora cambio de proveedor) Elaborar memo, en donde se asignan tareas en concreto y las áreas que les corresponde atender. Notificar en el memo, que recibirán indicaciones a través del supervisor de servicios generales cuando se requiera su colaboración para atender áreas.	Creación de un documento que permita identificar que se requiere materiales que existen en la institución. Especificar a los directores de área que las requisiciones sean revisadas conteniendo información de consumibles. Documentar en el Sistema de Gestión de la Calidad los documentos que permitirán identificar el seguimiento, la medición y la evaluación de las acciones realizadas en el departamento de recursos materiales (Proyección de acción de mejora, cambio de tipo de lámparas).

Recursos Humanos	Mantener actualizada la relación de personal docente de perfil académico, disposición de horas, para poder ser candidatos a cubrir asignaturas y comisiones, por movilidad de los docentes. Continuar con registro del personal docente, administrativo y de apoyo; en sus incidencias para dar seguimiento a estas y no se vuelvan un mal hábito y falta de compromiso. Algunas capacitaciones se ofrecen al personal docente, administrativo y de apoyo, con recurso humano del PACTEN. Algunas capacitaciones se ofrecen al personal docente, administrativo y de apoyo, con recurso humano propio de la institución.	Mantener actualizada la relación de personal docente respecto a perfil académico, como se ha venido haciendo. Mantener un registro del personal docente, administrativo y de apoyo, en sus incidencias para dar seguimiento y estas incidencias no se vuelvan un mal hábito y falta de compromiso, así como atender los casos para que la institución continúe su dinámica de trabajo. Los directores de área solicitan capacitación para el personal a su cargo.
Recursos Financieros	Tomar en consideración sólo aquellas compras eminentes.	Prescindir de compras no necesarias

7..0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

7.1 Descripción:

Durante parte del semestre aquí reportado, por detección de auditoría interna revisamos como área nuestro plan de calidad, adecuándolo a los cambios de los procedimientos y a la migración de la norma ISO 9001 – 2015, nuestro plan de calidad refleja las mejoras, los cambios y permanencias en materia de partes interesadas, riesgos, insumos y productos con mayor claridad que la versión anterior que teníamos registrada en el sistema. La RAC permitió metodológicamente dejar en orden ese rubro.

Para ello se realizaron reuniones de análisis con las jefas de los departamentos, las cuales permitieron observar las necesidades de cambio, a partir de la revisión de cada uno de los procedimientos y las respectivas adecuaciones y actualizaciones que se dieron a lo largo de la migración del SGC a la nueva norma, el análisis inicial dio como resultado la inclusión de las partes interesadas que se tienen en común a

todos los procedimientos, así como también a los documentos reglamentarios y leyes, y la eliminación del departamento de servicios generales, para que después cada área reflexionara sobre aquellas que solo tienen influencia en cada una.

Posteriormente a la revisión de cada procedimiento por parte de cada jefa de departamento, se dio la corrección de los anexos y registros que forman parte de los puntos: a) características de la conformidad del producto, b) propiedad del cliente, c) medición y análisis, d comunicación con el cliente.
Finalmente se realizaron las actualizaciones de los indicadores y sus porcentajes de medición, para cada una de las áreas, así como también la actualización del objetivo de calidad de la Dirección de Servicios Administrativos.

7.2 Conclusión:

Hoy en día estamos al día en política y plan de calidad, hemos puesto mucha atención en la actualización y congruencia de lo declarado y lo que se hace día con día en los departamentos y en las áreas.

	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	06 de marzo de 2018	07 de marzo de 2018	08 de marzo de 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018