

Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Psicología  
División de Educación Continua

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



# Revisión por la dirección

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susana Lara Casillas'.

Mtra. Susana Lara Casillas  
Jefa de División de Educación Continua

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



## CONTENIDO

ENTRADAS .....	2
A. ESTADO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS .....	2
B. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC. 4	
C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS .....	5
2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD (TODOS).....	6
3. DESEMPEÑO DEL PROCESO Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS .....	7
4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	7
5. LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	8
6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.....	9
7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	9
D. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS .....	9
E. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ...	10
F. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	11
SALIDAS .....	12

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



## ENTRADAS

### A. ESTADO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Sobre el estado actual de las acciones establecidas en las revisiones anteriores, se identificó que, de la revisión realizada en abril de 2016 (DEC-REVJ-01), aún quedaban acciones pendientes, las cuales se retomarán para darles salida y concluir el trabajo planificado en ese documento. Entre ellas se encuentran:

- ψ A secretaría técnica le correspondía mejorar la comunicación escrita (uso de correo, memorándum, minutas de juntas, círculo de calidad, apego a procedimientos). Lo cual se va a lograr con los nuevos procedimientos en los que se describen las entradas, salidas, fuentes de entrada, fuentes de salida, registros, así como el medio de comunicación a emplear. Se crearon algunos registros como “acuerdos de sesión de trabajo”, el cual permite documentar aquellos acuerdos y acciones acordadas para determinados temas.
- ψ En esa revisión, se estableció como acción la segmentación para la difusión de los servicios, misma que se ha estado trabajando por el proceso de vinculación y difusión, quien cuenta con un documento sobre el cual se está realizando la difusión.
- ψ Igualmente, se hacía alusión a el CRM, el cual no se cumplimentaba en su totalidad o se hacía de manera inadecuada. Ante ello se ha trabajado para determinar los campos verdaderamente necesarios para la operación. Y actualmente ha mejorado. Sin embargo, se ha identificado que ese sistema de registro no del todo funcional para las necesidades de la División de Educación Continua, por lo que se han revisado otras opciones, encontrando una más adecuada. Este nuevo sistema ya tiene un avance significativo, esperando se pueda iniciar su implementación a partir del 2 de mayo de 2018. Los beneficios de este nuevo sistema es que los usuarios podrán registrarse en línea, en aquellas actividades que sean de su interés. Igualmente, los expertos especialistas podrán capturar en el mismo sistema asistencias y calificaciones y de esta manera generar las constancias automáticamente.

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



- ψ Por otro lado, se ha identificado que no se ha actualizado el manual de imagen institucional, sin embargo, la persona responsable de hacerlo se ha comprometido a tenerlo en julio de 2018.
- ψ Otro pendiente de esa revisión es la adquisición de infraestructura para servicios en línea. Se cotizó el servidor y no autorizó la compra la Facultad de Psicología, pero ofreció el uso de un servidor compartido con UDEMAT, el cual se va a hospedar en URIDES, y se espera esté instalado para el segundo semestre del año.

De la revisión realizada en abril de 2017 (DEC-REVJ-01), se establecieron las siguientes acciones:

- ψ Trabajar más sobre la toma de conciencia de los colaboradores de la DEC, ante lo cual se han implementado se han implementado actividades para la toma de conciencia como "Actividades de conocimiento y toma de conciencia del SGC" que se desarrollaron en 2018.
- ψ Para reforzar las autoridades y responsabilidades de los colaboradores de la DEC, se incluyeron estas dentro de cada procedimiento.
- ψ Para dar seguimiento oportuno a las acciones establecidas para asegurar su cumplimiento y evitar se incumpla en la misma situación, se creó el procedimiento "seguimiento y medición de acciones" (DEC-SMA), con el cual se pretende dar un seguimiento más oportuno a las acciones planteadas.
- ψ No se generó un procedimiento de supervisión de los responsables de proceso, pero se incluyó en cada procedimiento la participación de supervisión de los responsables de proceso.
- ψ Se crearon procedimientos para la operación de diplomados de titulación, siendo estos: "revisión y aprobación de propuestas de diplomados de titulación" (DEC-RAPDT),

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

“programación de diplomados” (DEC-PD), “selección de usuarios para diplomado” (DEC-SUD), “gestión de la titulación por diplomado” (DEC-GTD).

- ψ Sobre el equilibrio de la carga de trabajo, no se ha observado algún avance.
- ψ Sobre favorecer el clima laboral no se han tomado acciones directas para realizarlo, sin embargo, con la reestructura se han notado un cambio en cuanto al clima laboral.
- ψ Sobre el tiempo de entrega de los pagos, se han tomado acciones para mejorar la situación, no teniendo atrasos en los mismos por responsabilidad de la División.

B. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

Sobre los cambios en las cuestiones externas e internas, se creó un procedimiento denominado “análisis de contexto, riesgos y oportunidades” (DEC-ACRO), mediante el cual se pretende revisar periódicamente las cuestiones internas y externas. Desprendiéndose del mismo el documento “Análisis de contexto, riesgos y oportunidades” (DEC-ACRYO), el cual está disponible en la carpeta del SGC.

Entre los puntos que sobresalen que cambiaron fue:

**Fortalezas**

- ψ Se obtuvo la certificación bajo la Norma ISO 9901:2015
- ψ Se realizó una disminución en los costos para hacerlos más competitivos
- ψ Incorporación de diplomados de titulación
- ψ Se creó el catálogo de servicios, que estaba considerado como una debilidad
- ψ Ya se cuenta con software para difusión, lo que anteriormente era una debilidad
- ψ Se autorizó facebook pagado, paso de ser una debilidad a una fortaleza

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



#### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- ψ Se realizó un estudio de mercado para conocer mejor las necesidades y expectativas de los clientes
- ψ Se amplió el ancho de banda de internet
- ψ Se migrará de sistema de registro de clientes y proveedores lo que permitirá un mejor control
- ψ Se está participando en diversos eventos para la difusión
- ψ Actualización y mejora de los manuales del SGC

#### Debilidades

- ψ La falta de posibilidad para el cobro en línea, meses sin intereses o más variedad de bancos
- ψ Como se mencionó antes el servidor se encuentra en proceso, pero al momento continúa siendo una debilidad

#### Oportunidades

- ψ Cambio de gobierno

#### Amenazas

- ψ Cambio de gobierno
- ψ Rotación de personal

### C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Como se mencionó en el apartado anterior, la satisfacción del cliente se ha mantenido estable a lo largo del 2017, encontrándose en promedio en 92.51 puntos sobre 100.

Sobre la retroalimentación de las partes interesadas el proceso de vinculación y difusión reporta que ha recibido comentarios sobre los horarios y días en que se programan los cursos, además de una gran demanda de cursos en línea.

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Por su parte, recursos financieros y materiales, ha mencionado que los expertos han solicitado se realice sus pagos al concluir el proyecto a organizaciones y no, cuando la organización genere el pago a la División de Educación Continua.

2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD (TODOS)

Se analizaron los objetivos de calidad y su grado de cumplimiento, encontrando que:

- ψ En apertura mínima del 60% de los servicios programados, durante los trimestres 1, 2 y 4 no se alcanzó la meta, obteniendo 48.98, 48 y 45.28 por ciento, respectivamente. Este objetivo se cumplió en el tercer trimestre, el que se abrieron el 76.39%. Lo cual se ha identificado ha sido por falta de seguimiento a los clientes para concretar las inscripciones.
- ψ En el incremento al índice de titulación, durante los dos primeros trimestres se mantuvo, teniendo un ligero decremento de 14 a 10 titulados en el tercer trimestre, recuperándose para el cuarto trimestre en el que se llegó 22 titulados.
- ψ Sobre la encuesta de satisfacción a proveedores, se observaron puntuaciones estables a lo largo del año, obteniendo en cada uno de los trimestres las siguientes puntuaciones: 90.52, 90.13, 91.47 y 89.57. observando un ligero declive en el último trimestre del año.
- ψ Igualmente, con respecto a la satisfacción del cliente, esta se ha mantenido sin cambios abruptos a lo largo de 2017, obteniendo puntuaciones de 91.25, 92.27, 95.2 y 91.3, en cada trimestre del año.
- ψ En la evaluación general del servicio educativo, las puntuaciones no son tan estables como en los dos rubros inmediatos anteriores. Aquí se observa un patrón de descenso y ascenso, siendo estas: 91.09, 89.41, 91.43 y 85.15.

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



- ψ En cuanto al cumplimiento de la planeación estratégica y operativa, no se logró el cumplimiento total de lo proyectado para 2017, por lo que, en la planeación operativa de 2018, se han incluido las actividades pendientes.
- ψ Sobre la permanencia de las organizaciones del periodo anterior, se alcanzó un 45.45%, sin embargo, se tuvo el ingreso de 13 organizaciones nuevas.
- ψ En cuanto al cumplimiento a acciones, se ha observado una mejoría, con respecto a años anteriores, en los que las acciones permanecían sin cumplir por periodos largos de tiempo. Actualmente es bajo el índice de incumplimiento a las mismas.

### 3. DESEMPEÑO DEL PROCESO Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Sobre el desempeño de los procesos, se puede apreciar al observar el cumplimiento de los objetivos e indicadores, mencionado en este documento en los apartados 2 y 5. Sobre la conformidad del servicio, durante 2017, se tuvieron dos servicios no conformes, siendo estos:

- ψ Conferencia magistral: El perfil del delincuente mexicano
- ψ Talleres: Perfiles criminales; la aportación del psicólogo

### 4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Al revisar la base de datos seguimiento a acciones, se identificó que están pendientes de realizar las acciones de las no conformidades:

- ψ Cumplimentar el CRM en su totalidad
- ψ Falta de estrategia para el seguimiento al rezago del programa de titulación y graduación
- ψ Solicitar documentos probatorios a las personas que lleguen el día que inicia la actividad académica a inscribirse

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01





## 5. LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los resultados de seguimiento y medición se pueden apreciar en la siguiente tabla:

PROCESO	CONTROL	OBTENIDO ENERO- MARZO	OBTENIDO ABRIL- JUNIO	OBTENIDO JULIO- SEPTIEMBRE	OBTENIDO OCTUBRE- DICIEMBRE
Vinculación y Difusión	Apertura de servicios de capacitación y actualización	24 DE 49	12 DE 25	55 DE 72	24 DE 53
Vinculación y Difusión	Cotizaciones a empresas e instituciones	84	55	32	21
Vinculación y Difusión	Incremento de usuarios por servicio de capacitación y actualización	766	272	464	217
Vinculación y Difusión	Permanencia	3	0	2	0
Vinculación y Difusión	Diseño de materiales	100	100	100	100
Operación de Servicios Educativos	Servicios de Capacitación y Actualización	49	25	72	53
Operación de Servicios Educativos	Proyectos de convenios de colaboración	2	2	4	4
Operación de Servicios Educativos	Proyectos por pago directo	1	2	2	3
Operación de Servicios Educativos	Avance programado de trabajo recepcional	NA	12	NA	17
Operación de Servicios Educativos	Titulación	14	14	10	22
Diseño y Desarrollo Instruccional	Encuesta de satisfacción usuarios	91.25	92.27	95.2	91.3
Diseño y Desarrollo	Evaluación proveedores: académicos e instructores	90.52	90.13	91.47	89.57

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



PROCESO	CONTROL	OBTENIDO ENERO- MARZO	OBTENIDO ABRIL- JUNIO	OBTENIDO JULIO- SEPTIEMBRE	OBTENIDO OCTUBRE- DICIEMBRE
Instruccional					
Diseño y Desarrollo Instruccional	Evaluación del servicio educativo	91.09	89.41	91.43	85.15
Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Auditoría CRM	40.9	63.99	23.2	41.06
Gestión de Recursos Humanos	Instructores para servicios educativos	100	100	100	100
Gestión de Recursos Materiales y Financieros	Solicitud de informática	100	100	100	98.6
Gestión de Recursos Materiales y Financieros	Solicitud de materiales	100	100	100	100

## 6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

Sobre los hallazgos encontrados en las auditorías, se observa que se han implementado las acciones correspondientes para atenderlos.

## 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Al evaluar el desempeño de los expertos especialista (proveedores externos), se encontró que obtuvieron en promedio una puntuación de 90.42, sobre una escala de 100, durante 2017.

## D. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



#### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se adecuó una oficina para el auxiliar administrativo, se redistribuyeron los espacios, se bajaron las mesas de la sala 1 y se subieron las sillas, se realizó el cambio de fotocopadoras y se adquirieron los equipos de audio Home Theater para mayor eficacia, se realizó un ajuste de pago de servicios profesionales a algunas personas de la DEC, se realizó el mantenimiento de infraestructura (marquesina), se realizó el cambio de dos personas de mantenimiento.

Se instalaron los equipos de audio Home Theater sustituyendo a equipos de audio caseros, estos se encontraban obsoletos; con la adquisición de los Home Theater se mejoró el audio de las salas para que los proveedores externos pudiesen dar un mejor servicio con los materiales de audio ocupan.

En la pararte financiera se implementó el pago a Facebook lo cual ha beneficiado ampliamente logrando aumentar el público alcanzado, ha aumentado los seguidores en Facebook y los servicios se logran segmentar con mejor precisión.

Un impreso visual que tomó más impulso fueron los carteles, ya que el número de carteles pegados ha aumentado y hemos incrementado los medios de difusión para éstos, logrando estar presentes en la Facultad de Psicología, Facultad de Contaduría y Administración, Facultad de Filosofía y Letras y otras áreas de la UNAM, transporte público como: metro, Metrobús, y tren suburbano, hospitales, colegios, etc.

Se ha aumentado la frecuencia del uso de Mailyng, otra herramienta que se había dejado de usar constantemente, con ella hemos logrado mantener a nuestros usuarios informados sobre los cursos que estamos próximos y así mantenernos siempre presentes.

#### E. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- ψ En el análisis FODA, se contempló como riesgo, la posibilidad de sismos, mismos que se estuvieron presentando de manera reiterada en 2017. Para lo cual se había realizado previamente un plan de contingencia, mismo que se implementó durante estos sucesos, identificando resultados positivos en general, ya que se logró evacuar toda la división sin

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



contratiempos. Actualmente se cuenta con video, que se presenta al inicio de la primera sesión, en el que se muestra a los usuarios, las acciones a realizar en caso de sismo. Aunado a que en sus carpetas se les incluye un tríptico informativo para los mismos casos.

- ψ Para atender el riesgo, relacionado con la situación económica del país, se disminuyeron los costos de las actividades académicas a particulares. Siendo el costo por hora en 2017 de \$170 pesos la hora; actualmente el costo es de \$150 para nivel básico, \$160 para nivel intermedio y \$160 en nivel avanzado. Además de implementar diferentes promociones y descuentos. Lo que ha permitido ir incrementado el número de personas interesadas. Con esto mismo se ataca el riesgo de que los clientes opten por ofertas educativas de menor costo.
- ψ Para atender el desinterés y la falta de cultura de la educación continua, se está diseñando una campaña informativa, la cual tiene por fin informar a la población los beneficios de la educación continua, y espera ser lanzada en agosto de 2018.
- ψ Existen otros riesgos que se han contemplado dentro del análisis FODA, sin embargo, estos no se han suscitado como para poder dar cuenta de la eficacia de las acciones
- ψ Sobre las oportunidades, se ha atendido la de rezago en titulación, ampliando la oferta para personas que aún no se titulan, mediante los diplomados de titulación, los cuales se encuentran en las últimas revisiones para poder ser lanzados al mercado.
- ψ Otra oportunidad es ampliar la oferta educativa a servicios en línea, sobre la cual se está trabajando en documentar los procedimientos y registros necesarios para su operación, haciendo pruebas piloto. Actualmente no se han concluido estos trabajos.

#### F. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ψ Mejorar el plan de protección civil, de acuerdo con lo detectado en los sismos recientes.

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



#### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- ψ Contar con más opciones de pago para los clientes.
- ψ Realizar un estudio para identificar que otras necesidades tienen los clientes e incrementar su satisfacción.
- ψ Implementar periódicamente simulaciones de los riesgos, para que el personal esté preparado para implementarlos cuando se necesite.
- ψ Capacitar a los responsables de proceso sobre métodos estadísticos para la medición de los indicadores.
- ψ Transitar al nuevo sistema de registros de clientes y proveedores (SIGEDCO).
- ψ Elaborar un plan curricular de educación continua.
- ψ Agilizar el trámite de convenios, para aumentar la satisfacción de clientes y proveedores.
- ψ Realizar las encuestas de satisfacción de manera digital.
- ψ Integrar los procesos al sistema uno para planeación y otro para evaluación, para con ello atender de una mejor manera cada fase del proceso.
- ψ Compra de un nuevo equipo telefónico celular.

#### SALIDAS

A partir de las entradas revisadas para la Revisión por la Dirección 2017, se determinaron las siguientes acciones:

Relacionado con:	Decisiones	Acciones	Fecha comprometida	Responsable
Oportunidades de mejora	Contar con más opciones de pago para los clientes	Tener reunión de trabajo con secretaría administrativa de la Facultad, para explorar opciones	Junio 2018	Recursos financieros y materiales
	Realizar un estudio para identificar que otras necesidades tienen los clientes e incrementar su satisfacción	Agregar al instrumento de estudio de mercado, más reactivos para explorar otras necesidades	Septiembre 2018	Vinculación y difusión

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Relacionado con:	Decisiones	Acciones	Fecha comprometida	Responsable
	Implementar periódicamente simulaciones de los riesgos, para que el personal esté preparado para implementarlos cuando se necesite	Hacer cronograma de simulacros e implementarlos	Junio 2018	Recursos financieros y materiales
	Capacitar a los responsables de proceso sobre métodos estadísticos para la medición de los indicadores	Implementar capacitación a responsables de proceso	Junio 2018	Recursos humanos
	Transitar al nuevo sistema de registros de clientes y proveedores (SIGEDCO)	Realizar un pilotaje con el nuevo sistema por un mes y evaluar su efectividad para sustituir definitivamente	Junio 2018	Recursos financieros y materiales
	Plan curricular de educación continua	Elaborar un plan curricular de educación continua	Diciembre 2018	Diseño y desarrollo instruccional
	Agilizar el trámite de convenios, para aumentar la satisfacción de clientes y proveedores	Implementar el nuevo procedimiento para seguimiento a convenios	A partir del primer convenio del año	Operación de servicios educativos
	Realizar las encuestas de satisfacción de manera digital	Digitalizar las encuestas de satisfacción y notificar a los clientes la nueva	Abril 2018	Recursos financieros y materiales

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Relacionado con:	Decisiones	Acciones	Fecha comprometida	Responsable
		manera de responderlas		
Cambios al Sistema de Gestión de calidad	Integrar los procesos al sistema uno para planeación y otro para evaluación, para con ello atender de una mejor manera cada fase del proceso	Hacer la propuesta del funcionamiento de los procesos propuestos y revisar su viabilidad con el área de calidad de la Facultad	Agosto 2018	Responsable de calidad
Necesidades de recursos	Compra de un nuevo equipo telefónico celular.	Gestionar la compra con secretaría administrativa de la facultad.	Mayo 2018	Recursos financieros y materiales

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
 APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: ABRIL 2018

CLAVE: DEC-RD-01