



COLEGIO MIGUEL HIDALGO

Fuertes en la lucha

PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGC

REDM04_CÉDULA DE ACCIONES CORRECTIVAS



FOLIO DE LA NC.	Descripción	Fecha en que se levanta	Método de Análisis	Causa Raíz	Acciones correctivas	Responsable de ejecución de la misma	Seguimiento (o evaluación de la eficacia)	Evidencias de Cumplimiento	Fecha de Cierre	Revisó y autorizó cierre
AE_2018_NCm01		09-04-18	Lluvia de ideas	1. Políticas de SEP para inscripción de alumnos de nivel licenciatura demasiado rígidas que no permiten incremento de matrícula.	Red de apoyo entre normales particulares para lograr vencer algunos obstáculos	Directora de Licenciatura	Semestral	Registro de alumnado, carta compromiso, entrevista registrada y acompañamiento durante su formación	Fin de curso	Dirección General
					Promover dentro y fuera de la ciudad, utilizando las redes sociales y medios de comunicación.	Promoción y Difusión	Semestral	Base de datos contra registro de ingresos	Inicio de ciclo escolar siguiente	
					Promoción de la normal a través de cursos, talleres, conferencias.	Directora de Licenciatura	Semestral	Invitación y base de datos de los ponentes y participantes Registro de asistencia, constancia y fotos.	Fin de ciclo escolar	



COLEGIO MIGUEL HIDALGO

Fuertes en la lucha

PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGC

REDM04_CÉDULA DE ACCIONES CORRECTIVAS



FOLIO DE LA NC.	Descripción	Fecha en que se levanta	Método de Análisis	Causa Raíz	Acciones correctivas	Responsable de ejecución de la misma	Seguimiento (o evaluación de la eficacia)	Evidencias de Cumplimiento	Fecha de Cierre	Revisó y autorizó cierre
	La Organización no ha eliminado las causas de las no conformidades con el fin de que no vuelvan a ocurrir.			2. Insatisfacción de Padres y Alumnos porque no se les da solución a sus necesidades, no se sienten escuchados, no hay organización interna pues se enciman actividades en educación básica.	Asentar la queja de Padres de familia y darle seguimiento.	Cada Directora de nivel	Bimestral	Formato y bitácora de quejas. Formato lleno y bitácora firmada	Fin de ciclo escolar	Dirección General
					Reunión mensual con directivos para socializar las actividades del mes.	Directora General	Convocatoria y agenda de reunión	Registro de asistencia Minuta de reunión de reunión	Fin de curso escolar	Dirección General



COLEGIO MIGUEL HIDALGO

Fuertes en la lucha

PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGC

REDM04_CÉDULA DE ACCIONES CORRECTIVAS



FOLIO DE LA NC.	Descripción	Fecha en que se levanta	Método de Análisis	Causa Raíz	Acciones correctivas	Responsable de ejecución de la misma	Seguimiento (o evaluación de la eficacia)	Evidencias de Cumplimiento	Fecha de Cierre	Revisó y autorizó cierre
				3. Comentarios negativos a Padres de Familia por docentes dentro de la Institución o los que la abandonan.	Notificar a maestros que no deben tener teléfonos de Padres y alumnos de la Institución.	Dirección General y Direcciones de Nivel	Anual	Circular a Directivos, entrega de la misma a docentes y firma de enterado y recibido Oficio de enterado firmado	03/05/2018	Dirección General
					Levantar acta administrativa a los docentes que se detecte que está incurriendo en este problema.	Dirección general y directivos de nivel	Cuando se detecte este problema	Acta administrativa firmada	Fin de curso escolar	
				4. La crisis económica que afecta a las familias	Seguir promoviendo becas.	Dirección general, Dirección de nivel y Dirección administrativa	Semestral	Solicitudes de beca, Resolutivo y ficha de pago	Fin de ciclo escolar	Dirección General
				5. Trato inadecuado a padres y alumnos por personal que labora en el colegio	Curso de relaciones humanas para todo el personal y saber cómo tratar a los clientes	Dirección académica	Anual	Estructura del programa de capacitación Lista a asistencia, fotos	Agosto 2018	
					Modificar el proceso de admisión.	Directivos de Nivel	Anual	Procedimiento de Admisión, Inscripción, reinscripción actualizado	7/05/2018	



COLEGIO MIGUEL HIDALGO

Fuertes en la lucha

PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGC

REDM04_CÉDULA DE ACCIONES CORRECTIVAS



FOLIO DE LA NC.	Descripción	Fecha en que se levanta	Método de Análisis	Causa Raíz	Acciones correctivas	Responsable de ejecución de la misma	Seguimiento (o evaluación de la eficacia)	Evidencias de Cumplimiento	Fecha de Cierre	Revisó y autorizó cierre
					Capacitar a las recepcionistas para que puedan dar información adecuada y preguntar el asunto cuando no se los digan para poder canalizar con la persona indicada.	Directora académica	Cada que sea necesario	Programa de Capacitación a administrativos, firmado de enterado por los mismos. Lista de asistencia, fotografías, presentación PW	03 de Mayo de 2018	
				6. Las quejas que se hacen en recepción o promoción, no se pasan a las personas interesadas.	Llevar bitácora de quejas en recepción y canalizarlas con quien corresponda.	Recepcionistas	Mensual	Memorandum firmado de enterado Bitácora	Fin de Ciclo escolar	Dirección Administrativa
AE_2018_NCm01 b	No fue identificada la causa de incumplimiento (se presentó desde el inicio del ciclo escolar 2017-2018) del “objetivo de mantener e incrementar la matrícula en todos los niveles excepto la norma que depende de los filtros de SEP”, meta 5%, cumplimiento actual -3%. Criterio de auditoria 10.2 de la			1. No nos habíamos fijado que esto ya no es un riesgo sino una realidad, hasta que se efectuó la Revisión por la Dirección.	Hacer un análisis más profundo sobre las causas de este problema	Comité de Calidad	Anual	Análisis realizado Encuestas aplicadas	Mayo de 2018	Dirección General
					Comunicar a los directivos y personal los resultados del análisis	Dirección General y Direcciones de nivel	Bimestral	Correo electrónico	Mayo de 2018	
					Hace un plan para atender las causas surjan del análisis	Comité de Calidad	Mensual	Plan y cronograma de actividades	Junio de 2018	



COLEGIO MIGUEL HIDALGO

Fuertes en la lucha

PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGC

REDM04_CÉDULA DE ACCIONES CORRECTIVAS



FOLIO DE LA NC.	Descripción	Fecha en que se levanta	Método de Análisis	Causa Raíz	Acciones correctivas	Responsable de ejecución de la misma	Seguimiento (o evaluación de la eficacia)	Evidencias de Cumplimiento	Fecha de Cierre	Revisó y autorizó cierre
	norma de referencia			2. No se hace una comparación de las estadísticas de ingreso y egreso para ver los resultados del crecimiento o disminución de la matrícula	Al final de curso escolar	El Comité de calidad	La orientadora	Grafica comparativa	Mes de agosto	Dirección General
				3. Por no tener el hábito de documentar todo	A partir del 2 de mayo del 2018, documentar todo lo que afecta al buen funcionamiento de la Institución	Cada responsable de área.	Mensual	Diario que refleje las evidencias de todo lo ocurrido en el mes	Fin de curso	