



LUGAR: Sala Secretaría General	FECHA: 25/11/2019
HORA DE INICIO: 9:00 am	HORA DE TÉRMINO: 10:30 am
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Revisión por la Dirección del proceso Provisión y Gestión de Servicios Escolares	

PARTICIPANTES	ASISTIÓ	NO ASISTIÓ
Celia Esperanza Rosado Avilés	X	
Lorena Gamboa Ancona		X
Erik Polanco Ciaú	X	
Mildred Avilés y Montero		X
Rodrigo Solís Torres	X	
Paulina Martínez Navarrete	X	

ORDEN DEL DÍA
Bienvenida a los asistentes
Presentación de Revisión de la Dirección
<ul style="list-style-type: none"> a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC; c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados del seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos; d) La adecuación de los recursos; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) Las oportunidades de mejora.

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Debido a los atrasos y no cumplimiento de acuerdos de parte de Santander	Levar a cabo una reunión con el Banco Santander para buscar la mejora en la entrega de las credenciales.	Humanos Reunión con el personal responsable	Mtra. Lorena Gamboa	4 de diciembre de 2019
Solamente se cuenta con un objetivo de calidad enfocado a la satisfacción del	Analizar la información de las dos áreas del proceso para determinar la	Humano Información	Oficina de Titulación Servicios Escolares	15 de junio de 2020



cliente y no se ha considerado un objetivo relacionado con la mejora del proceso	factibilidad de un nuevo objetivo de calidad enfocado al desempeño del proceso.			
Para optimizar el tiempo de atención al usuario y debido a la saturación de la línea telefónica.	Gestionar con la CGTIC un Sistema de Citas en línea para los trámites electrónicos considerando los tiempos de cada trámite.	Tecnológicos Humanos	CGTIC Oficina de Titulación	30 de septiembre del 2020