



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**BITACORA DE ACCIONES CORRECTIVAS 2024**  
 FO-SGC-17



ACCIONES CERRADAS  
 ACCIONES ABERTAS

NO.	TIPO DE ACCIÓN	CODIFICACIÓN	ORIGEN DE LA DESVIACIÓN	FECHA EN QUE SE DETECTA/VALORADO	PUNTO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN Y OPORTUNIDAD DE MEDIDA	ACCIÓN INMEDIATA	DEPARTAMENTO/ÁREA RESPONSABLE	PROCESO QUE AFECTA	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA PROGRAMADA PARA SU CIERRA	NOMBRE Y FIRMA DEL AUSENTE ASIGNADO	ESTATUS
1	No Conformidad	NC-IC-01/24	Auditoría Externa	17 de Abril de 2024	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Se menciona la norma establece que la organización debe implementar la provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, el control de la información documentada y control de los servicios a prestar, y las actividades a desarrollar y conforme a los requisitos del Procedimiento actualización de un Ingreso Energético (PC-IC-02), que establece disponer de los cables descriptivos de los módulos para la importación de energía, y durante la auditoría el proceso (SODMAS) no se presentó la evidencia de la Carta descriptiva del módulo IV inglés.	Tener en archivo físico la carta descriptiva del módulo IV	Idóneos	Idóneos	Lic. Edgar Orión García Herrera	13 de Mayo de 2024	16 de Mayo de 2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
2	Observación	OB-SFC-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Considerar la actualización del FODA del TOSQM para integrar los factores que en el presente año están impactando a las necesidades del plan de desarrollo del Estado de México (Plan de 2024), mejorar el seguimiento a las acciones que aplicaron para atender los factores que tiene mayor impacto.	Revisar el FODA con las representaciones nuevas de la Alta Dirección para hacer la adecuación correspondiente	Subdirección de Planeación y Calidad	Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Mtra. Edith Olvera Espinosa	09/05/2024	20/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
3	Observación	OB-SFC-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Mantener el control de la información documental del alcance del sistema de gestión de calidad conforme al describe en el certificado	Revisar la información documental del SCC, donde especifique el alcance	Subdirección de Planeación y Calidad	Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Mtra. Edith Olvera Espinosa	09/05/2024	22/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
4	Observación	OB-SFC-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisar y actualizar la matriz de riesgo para mejorar el seguimiento de la verificación de la eficacia de las acciones aplicadas para abordar los riesgos.	Actualizar la Matriz de Riesgos y Oportunidades de cada proceso para su actualización y análisis	Subdirección de Planeación y Calidad	Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Mtra. Edith Olvera Espinosa	09/05/2024	27/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
5	Observación	OB-RS-01/24	Auditoría Externa	18 de Abril de 2024	7.1.3 Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Respecto a la infraestructura debe incluir: El Edificio y Servicios asociados El Espacio, incluyendo hardware, software y Recursos de transporte El Flujo de información y la comunicación Considerar documentar en bitácora de mantenimiento, las actividades que se ejecutaron a los fines de que se genere la evidencia de la realización del mantenimiento, ya que con el programa anual de mantenimiento no es factible identificar cuando y quien ejecuto	Creación de formato FO-RS-15 bitácora del programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Mtra. Adriana Gloria Burelo Figueroa	18/05/2024	20/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Abierta
6	Observación	OB-VD-01/24	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Mejorar la validación de las actividades en el programa anual diseñado para que sea clara la medición y logro de la meta del indicador actividades realizadas del programa	Analizar la validación considerando otras variables para su ejecución para determinar si se realiza una modificación en el programa	Departamento de Vinculación y Difusión	Departamento de Vinculación y Difusión	Lic. Andrea Moreno Buena	09/05/2024	16/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
7	Observación	OB-CE-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	8.2 Requisitos para los Productos y servicios	Considerar actualizar el formato FO-CE-02 equivalente de control académico para homologar la redacción de documentos necesarios que deben integrar el expediente de los requisitos de poder del inscripción	Se analizará la pertinencia del formato FO-CE-02 y se evaluará su modificación de acuerdo a los requisitos establecidos en la ciudad de los requisitos	Departamento de Control Escolar	Departamento de Control Escolar	Lic. Inocencio Adriana Carillo Flores	13/05/2024	13/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Abierta
8	Observación	OB-SEP-01/24	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	Revisar la situación de la gestión de la validación del diseño y desarrollo de la especialidad, ya que no se cuenta la evidencia y su descripción de aplicación en el procedimiento, diseño y registro de la especialidad para el programa de licenciatura	Revisión con Jefe de División para revisar el procedimiento de Diseño y Registro de la especialidad para programas de licenciatura PC-SEP-02	Proceso Enseñanza Aprendizaje	Proceso Enseñanza Aprendizaje	Dr. Juan Carlos Velasco Corona Mtra. Ariana Mercedes Plascencia C.P. Teresita de Jesús Suárez Alzamora Lic. Celsa Martínez Igarza Mtra. María del Carmen Corzo Arreola Mtra. Susana Alejandra Rodríguez Dr. Alfredo Trujillo Martínez Mtra. Francisca Pérez Hernández Lic. Paul Ricardo Perdomo López	10/05/2024	10/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Abierta
9	Observación	OB-IC-02/24	Auditoría Externa	18 de Abril de 2024	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Considerar la revisión del procedimiento planeación y realización de los servicios de educación continua, PC-IC-01 para integrar la responsabilidad del docente de la entrega del registro FO-IC-02, que comprueba la información de la lista de los estudiantes y calificaciones	Revisión el Procedimiento PC-IC-01	Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo	Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo	Lic. Edgar Orión García Herrera	14/05/2024	22/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada
10	Observación	OB-DA-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	9.1.1 Seguimiento, medición, análisis, y evaluación	Revisar la medición del indicador actividades académicas e impacto psicológico y servicio médico para esclarecer la factibilidad de cumplir la meta	Revisión del indicador del área de psicología y solicitar que el indicador del área médico se no se incluya, debido al análisis que se realizó el ver que no tiene un impacto significativo en el proceso de tutorías	Departamento de Desarrollo Académico	Desarrollo Académico	Lic. Alberto Ramírez Carrillo	13/05/2024	13/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Abierta
11	Observación	OB-CE-02/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	9.1.3 Análisis y Evaluación	Revisar situaciones del desempeño del indicador "Abandono" por la falta de acciones de mejora, ya que tiene dos parámetros que no se cumplen la meta	Se realizó una reunión a la formulación de indicadores de diversos organismos (SAGI, ANAEL, UNAM, Secretaría de Educación) referente a "Abandono" para realizar un comparativo con el indicador planteado en el sistema de gestión de calidad	Departamento de Control Escolar	Departamento de Control Escolar	Lic. Inocencio Adriana Carillo Flores	13/05/2024	13/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Abierta
12	Observación	OB-SFC-01/2024	Auditoría Externa	16 de Abril de 2024	10.2 No conformidad y acción correctiva	Revisar la gestión de acciones correctivas, ya que en el registro de acciones inmediatas, acciones correctivas, caso NC-SG-01/2023 con la misma, ya que sus causas son las mismas acciones por la falta de la evidencia de la conformidad	Revisar en el momento, las AC vigentes (Abiertas) para su pronta y correcta ejecución	Subdirección de Planeación y Calidad	Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Mtra. Edith Olvera Espinosa	08/05/2024	08/05/2024	Mtra. Laura Leonor Mira Segura	Cerrada