Integración de Información para la reunión de Revisión por la Dirección **R9.3,A**.

1. **Información de entrada para la revisión**
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
3. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
4. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
5. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
6. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
7. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
8. Las no conformidades y acciones correctivas.
9. Los resultados de seguimiento y medición.
10. Los resultados de las auditorías.
11. El desempeño de los proveedores externos.
12. La adecuación de los recursos.
13. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
14. Las oportunidades de mejora.
15. Asuntos Generales
16. Estado del Clima Organizacional
17. Otro

Estado de la Política de Calidad

Toma de Conciencia

1. **Información de salida de la revisión**
2. Oportunidades de Mejora
3. Cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad
4. Necesidad de Recursos

**Especificaciones:**

* Este informe se debe entregar por **Proceso** en el formato original (Word) y el detalle de la información reflejada en este documento puede ser en Excel o cualquier otro formato.
* Esta información deberá entregarse de manera trimestral independientemente de que esté planificada una reunión de revisión por la dirección o no.

**DATOS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Periodo que se reporta:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso y Subprocesos:** |  |
| **Objetivo:** |  |
| **Responsable:** |  |
| **Área:** |  |

1. **ENTRADAS**
2. **ESTADO DE LOS ACUERDOS Y/O ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR.**

Es la información de los acuerdos establecidos en las reuniones de Revisión por la Dirección anteriores, para demostrar su cumplimiento y eficacia en los tiempos establecidos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acuerdo y/o Acción**  **(Breve descripción)** | **Responsable** | **Fecha de**  **Cumplimiento** | **Estado** | | **Observaciones** |
| **En Proceso** | **No Cumplido** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS RELACIONADAS CON EL SGC.**

Es la información contenida en el análisis de contexto de la organización de cada área.

Se agregan sólo las cuestiones que sufrieron algún cambio. En caso de que no se presente algún cambio, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Externa (O, A)**  **Interna (F, D)** | **Descripción** | **Plan de Acción** | **Fecha de Implementación de Acciones** | **Responsable de las Acciones** | **Área** | **Observaciones** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. **LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:**
2. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.**

Se reporta la siguiente información: Se presentan los resultados de los indicadores y/o resultados de las encuestas de Satisfacción de Usuarios, así como mencionar el número de quejas, sugerencias y felicitaciones que se presentaron durante el trimestre dentro del área. En caso de presentarse alguna medición, queja, sugerencia, felicitación y/o retroalimentación, anotar en la tabla la leyenda de No Aplica “N/A”.

Satisfacción del usuario:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso y/o**  **Subproceso** | **Meta** | **Resultados** | **Plan de Acción** | **Fecha de Implementación de Acciones** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Partes Interesadas:

Especificación detallada de cada parte interesada cuando haya retroalimentación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parte interesada** | **Retroalimentación** | **Acciones de Seguimiento** | **Fecha de Implementación de Acciones** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proceso y/o Subproceso** | **Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones** | **Descripción** | **Total** |
|  | **Quejas:** |  |  |
|  | 1. |  |  |
|  | 2. |  |  |
|  | **Sugerencias:** |  |  |
|  | 1. |  |  |
|  | 2. |  |  |
|  | **Felicitaciones:** |  |  |
|  | 1. |  |  |
|  | 2. |  |  |

1. **GRADO EN QUE SE HAN ALCANZADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.**

Se presentan los resultados de la medición de los indicadores correspondientes a cada proceso de las diferentes áreas del sistema, en caso de que en trimestre no corresponda medición de algún objetivo y/o indicador, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo de Calidad** | **Meta** | **Resultado obtenido** | **Acciones en caso de no cumplimiento** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS**

Se presenta información que demuestre la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, dicha información debe estar relacionada con el desempeño de los servicios proporcionados a los usuarios, indicadores de proceso, metas alcanzadas y datos que indiquen la tendencia del mismo proceso. En caso de que en trimestre no corresponda medición de algún indicador, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño general del proceso** | | **Meta Establecida** | **Resultado alcanzado** | **¿Cumple con el objetivo de calidad correspondiente?** | **¿Requiere plan de acciones?** |
| **Indicador 1** | |  |  |  |  |
| **Indicador 2** | |  |  |  |  |
| **Indicador 3** | |  |  |  |  |
| **Indicador 4** | |  |  |  |  |
| **Indicador 5** | |  |  |  |  |
| **Indicador 6** | |  |  |  |  |
| **Indicador 7** | |  |  |  |  |
| **En caso de que se requiera plan de acción, especificar la siguiente información:** | | | | | |
| **Tipo Acción**  **(AC, OM)** | **Descripción de la acción** | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |

**Nota:** Acciones Correctivas **(AC),** Oportunidades de Mejora **(OM)**

1. **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

Éste apartado es aplicable sólo para las NC y las AC que no deriven de una auditoría (Sistema)**.** En caso de que en trimestre no se haya levantado No Conformidades, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

**Las No Conformidades del SGC** pueden ser**: Producto** “Salidas No Conformes (SNC)”, **Satisfacción** “Quejas” y **Proceso** “incumplimiento de un Instructivo de Trabajo o indicador.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso y/o Subproceso** | **No. Folio** | **Fecha** | **Cláusula** | **No. de Acciones Correctivas** | **Estatus de la Acción**  **(Abierta/Cerrada)** | **Causa por la que no se ha cerrado la acción.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** | | | |  |  |  |

1. **RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES.**

En caso de no haber existido Salidas No Conformes en el periodo revisado, anotar la leyenda de **No Aplica** **“N/A”** para que no se considere en la medición del indicador y su resultado refleje datos reales.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso y/o Subproceso en donde se detectó** | **Descripción de la Salida No Conforme (SNC)** | **Tratamiento (ver nota)** | **Se requiere tomar acción correctiva** | **Plan de Acción** | **Fecha compromiso** | **Responsable** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Tratamiento:** Corrección, Separación, Contención, Devolución o Suspensión de Provisión del Servicio, información al cliente interno o externo o Concesión.

1. **RESULTADOS DE AUDITORÍA.**

En caso de que en el trimestre no corresponda Auditoría Interna y/o Externa, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso o Sub Proceso** | **Hallazgo** | | | | **Detectado en Auditoria Interna/Externa** | **Estatus (Sin Atender/Atendida/Cerrada)** |
| **NCM** | **NCm** | **OM** | **CONF** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Nota:** Tipo de resultados: **NCM -** No Conformidad Mayor, N**Cm –** No Conformidad Meno, **OM -** Oportunidad de Mejora y **CONF –** Hallazgos Conformes (Ver P9.2

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS CRÍTICOS.**

En esta sección se presentarán los resultados de la evaluación de proveedores externos.

**Nota:** Proveedores externos son aquellos que suministran: a) productos o servicios que estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del área, b) un proceso, o una parte de un proceso. En caso de que el Área cuente con otra evaluación, sustituirá a esta.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Proveedor** | **Fecha** | **Calificación Inicial** | **Revaluación** | **Estatus** | **Acciones en caso de ser necesarios** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

**Nota 1:** La calificación de los puntos a revisar son: a) Calidad, b) Tiempo de Respuesta, y c) Servicio.

Otorgando la siguiente puntuación**: Excelente** (33.33), **Bueno** (24.99), **Regular** (16.66) y **Malo** (8.33) Ver ANEXO I.

**Nota 2:** La calificación de los Proveedores por parte de la Coordinación de Compras comprende los siguientes puntos: a) Calidad, b) Respuesta, c) Amabilidad, d) Precios y e) Plazos, otorgando por cada rubro una calificación máxima de 20 puntos. Sus proveedores son evaluados anualmente en el mes de marzo y son clasificados en **A, B y C** de acuerdo a su calificación final en: **A** (80 a 100), **B** (60 a 70) y **C** (0 a 60).

1. **ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.**

En este apartado se analiza si se requiere alguna adecuación de los recursos con los que se cuenta, que sean suficientes para el mantenimiento y mejora continua del SGC. Los recursos pueden ser: financieros, humanos, materiales, infraestructura, etc.

Aplica sólo cuando hay necesidad de que estos sean los apropiados.

Debe considerarse las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

En caso de no requerir adecuación alguna, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Proceso y/o Subproceso** | **TIPO DE RECURSO** | | | | | | **Justificación** |
| **Financiero** | | | **Infraestructura** | **Material** | **Humano** |
| **Propio** | **Ordinario** | **Extraordinario** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Nota:** Infraestructura, tiene que ver con edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte y tecnologías de la Información y equipos para la comunicación.

1. **EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.**

Se agregan sólo los riesgos que sufrieron alguna modificación.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Riesgo identificado** | **Responsable del Riesgo** | **Valor cuantitativo ponderado total anterior** | **Riesgo residual** | **Tipo de Riesgo** | **Observaciones** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **OPORTUNIDADES DE MEJORA SGC**

Las oportunidades de mejora que se especifican en éste apartado, son las propuestas de los mismos dueños de proceso o personal involucrado en el SGC. En caso de no proponer oportunidades de mejora, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oportunidades de Mejora propuestas** | **Responsable** | **Recursos necesarios** | **Fecha de compromiso** | **Beneficios esperados** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **ASUNTOS GENERALES**
2. **ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Factor analizado** | **Resultado** | **Acciones** | **Evidencia de Cumplimiento** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **OTRO (S)**

Anotar algún otro tipo de situación que considere importante en caso de haberla y no esté considerada en el presente formato como: Estado de la política de calidad, toma de conciencia, capacitación, resultados de Evaluación al Desempeño (se considera únicamente en el periodo en que se haya aplicado), fechas programadas de reunión de revisión por dirección, etc.

**ESTADO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Considera adecuada la Política de calidad vigente?**  La Universidad Juárez del Estado de Durango acorde a su dirección estratégica está comprometida a ofrecer servicios académicos, de investigación, administrativos y culturales, de forma eficiente, oportuna, transparente y con objetivos de calidad definidos que contribuyan a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas integrando sus procesos en un Sistema de Gestión de Calidad, a través de la normatividad institucional aplicable y de la mejora continua soportada en la Norma ISO 9001 vigente. | **Si ( ) No ( )** |
| **En caso de no ser adecuada, indique las razones** | **Anotar comentarios en caso de haberlos** |
| **Propuesta de política de la calidad** | **Anotar la propuesta en caso de haberla** |

**TOMA DE CONCIENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Se tiene conciencia de que tanto la eficacia del sistema, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, dependen de nuestro compromiso?** | **Si ( ) No ( )** |
| **¿Se ha implementado una acción referente al punto anterior? (platica, tríptico, encuesta, etc. evidencia)** | **Si ( ) No ( )** |

1. **SALIDAS**
2. **OPORTUNIDADES DE MEJORA APROBADAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Oportunidades de Mejora aprobadas** | **Responsable** | **Recursos necesarios** | **Fecha de compromiso** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Nota.-** Solo se consideraran las **OM** aprobadas, a las que se les hará seguimiento de implementación ver el formato RSGC10.1,A

1. **CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cambios…** | **Describir brevemente** | **Acciones a tomar** |
| 1. Normativos |  |  |
| 1. De personal |  |  |
| 1. En la organización (estructurales) |  |  |
| 1. En el Sistema (alcance, reingeniería, etc.) |  |  |
| 1. En el proceso |  |  |
| 1. En los procedimientos |  |  |
| 1. Otros (describirlo) |  |  |

1. **NECESIDAD DE RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Recurso** | **Justificación y destino** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **ACUERDOS Y/O ACCIONES DE LA PRESENTE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Acuerdo o Acción**  **(Breve descripción)** | **Responsable** | **Fecha de**  **Compromiso** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |