

1. Objetivo

Establecer las especificaciones para solicitar e integrar la información de entrada para la reunión de Revisión por la Dirección, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001.

2. Alcance

El Representante de la Alta Dirección y/o el Directores, Coordinadores y/o Jefes de Área de Gestión de la Calidad son los responsables de solicitar a los Responsables de los Procesos y/o Dueños de los Procesos la información de entrada para la Revisión por la Dirección. Así mismo, deberán revisar y discernir (comprender) la información enviada.

3. Información de entrada para la Revisión por la Dirección debe incluir:

- 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:
 - 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.

4. Definición:

Mejora: Información de las prácticas o modificaciones aplicables a los procesos que promoverán un nivel de desempeño superior al alcanzado.

5. Documentación

Utilizar el registro R9.3,A "Integración de la Información para la reunión de Revisión por la Dirección".
El cual tiene la siguiente estructura:

DATOS GENERALES

Periodo que se reporta:	(ENE-MAR) (ABR-JUN) (JUL-SEP) (OCT-DIC) y el año
--------------------------------	---

Proceso y Subprocesos:	Nombre del Proceso
Objetivo:	Revisión de seguimiento de las acciones, el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
Responsable:	Nombre del responsable del área
Área:	Nombre del área

I. ENTRADAS

1. 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	
Acuerdo y/o acción de la reunión de revisión anterior.	Puesto de la o las personas que van a atender el acuerdo	Fecha en que se atendió el acuerdo	Señalar lo que corresponda con una "X"		Asentar la justificación por la que sigue en proceso, no se cumplió, en su caso la nueva fecha de cumplimiento.

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS RELACIONADOS 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
Identificar si se trata de Oportunidad, Amenaza, Fortaleza y/o Debilidad	Descripción de la Cuestión Interna y/o Externa. En caso de no presentarse algún	Actividades que se llevarán a cabo para atenderlas	Fecha establecida para la atención del plan.	Puesto de la Persona encargada de atender el plan	Área encargada de la realización	Estado en que se encuentra la Acción

	cambio, anotar "N/A".					

3. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

a) 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
Especificar el proceso o en su caso el nombre del subproceso y sub subproceso.	Agregar la meta que se tiene para el indicador de satisfacción de usuarios de acuerdo a matriz de indicadores en caso de que se tenga; o el 85% en caso de medirse a través de la Encuesta que está en página, Anexar gráfica (Sería la suma de Muy de Acuerdo "MDA" y De Acuerdo "DA")	Su medición más reciente, en caso de Encuesta y cuando no corresponda la medición en el trimestre anotar "N/A"	Especificar la o las acciones que se van a realizar para lograr mantener o mejorar el indicador.	Fecha establecida para la atención de la acción.
(Ver Mapeo General para consultar nombre de los procesos en página de				

Partes Interesadas:

Especificación detallada de cada parte interesada cuando haya retroalimentación

Parte interesada	Retroalimentación	Acciones de Seguimiento	Fecha de Implementación de Acciones
Nombre de la parte interesada interna o externa (alumnos, proveedores, personal, etc)	Comentarios y observaciones de la Parte interesada. En caso de que el trimestre no se haya presentado alguna, anotar "N/A"	¿Qué acciones voy a tomar para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de mis partes interesadas?	Fecha establecida para la atención

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

Proceso y/o Subproceso	Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones	Descripción	Total
	Quejas:	En caso de que el trimestre no se haya presentado alguna, anotar "N/A"	
	1.		Anotar el Total en caso de tratarse del mismo concepto.
	2.		
	Sugerencias:	En caso de que el trimestre no se haya presentado alguna, anotar "N/A"	

	1.		Anotar el Total ...
	2.		
	Felicitaciones:	En caso de que el trimestre no se haya presentado alguna, anotar "N/A"	
	1.		Anotar el Total ...
	2.		

b) 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
Objetivos de calidad que se tienen declarados.	Indicador esperado. (Debe estar incluido en Matriz de Indicadores (RSGC9.1.1,A Página de Calidad en "Documentos" y en "Procesos Automatizados")	Meta obtenida (grado de obtención del objetivo "Medición"). En caso de que el trimestre no corresponda alguna medición, anotar "N/A"	Describir que hacer en caso de no lograr la meta establecida (indicador).

c) 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 (descripción del indicador según matriz de indicadores). En caso de que el trimestre no corresponda alguna medición, anotar “N/A”	Meta del indicador (según Matriz de Indicadores)	Medición del indicador	Anotar SI o NO	Anotar SI o NO
Indicador 2	Consultar información en Página de Calidad > Procesos Automatizados > Indicadores)			
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			
Anotar AC “Acción Correctiva” u OM “Oportunidad de Mejora” En caso de no requerir un Plan de Acción, anotar la leyenda de No Aplica “N/A”.	Cuando sea Acción Correctiva “AC”, describir cada una de las acciones a implementar para alcanzar la meta del indicador que ayuden a la obtención de los objetivos de calidad y documentarla(s) en el formato de “No Conformidades”. Cuando sea Oportunidad de Mejora “OM”, describir el indicador que se va a modificar y/o implementar y documentarla en el formato de “Seguimiento de Oportunidades de Mejora”.			

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

d) 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.
	Número de la NC.	Fecha de la NC	Cláusula correspondiente al incumplimiento	Suma de las acciones de cada una de la No Conformidad.	Anotar “Abierta o Cerrada” En caso de que no se haya levantado alguna No Conformidad y en consecuencia su acción (es) correctiva, anotar “N/A”.	En caso de estar vencida la No Conformidad, se deberá describir el motivo. En caso de no cerrarse durante el trimestre, se deberá seguir reportando hasta que se cierre.
			Total	Sumatoria de las Acciones Correctivas		

e) 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
Nombre del proceso, subproceso y sub subproceso (R8.7,A)	Descripción breve de la Salida No Conforme “SNC” (R8.7,A)	Anotar lo que aplique (Corrección, Separación, Contención,	Anotar “SI o NO”	Actividades que se llevarán a cabo para atenderlas	Fecha de aplicación de la acción (R8.7,A)	Nombre de la persona encargada de realizar la acción (R8.7,A)

		devolución o suspensión de provisión del servicio, notificación al cliente o autorización para aceptación bajo concesión"				

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

f) 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 Auditoría Interna/Externa	Estatus (Sin Atender/Atendida/Cerrada)
	NCM	NCm	OM	CONF		
Anotar el nombre del proceso o sub proceso auditado (Reporte de Auditoría)					Anotar "Interna o Externa"	Anotar "Sin Atender, Atendida o Cerrada"
	Marcar con una "X" lo que aplique					

Nota: Tipo de resultados: **NCM** - No Conformidad Mayor, **NCm** - No Conformidad Menor, **OM** - Oportunidad de Mejora y **CONF** - Hallazgos Conformes (Ver P9.2)

g) 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	Para el caso de las áreas que manejen procesos con proveedores, agregar Nombre de proveedor considerado como crítico	Fecha de la última evaluación	Calificación otorgada en su evaluación inicial o anterior	Calificación otorgada del desempeño después de la evaluación anterior	Anotar "Excelente, Bueno, Regular o Malo"	Descripción de posibles acciones en caso de que aplique
2	En caso de que el Área o Proceso no cuente con Proveedores se anotará que "No Aplica" y en caso de que tenga y ninguno sea crítico anotar "No hay proveedor Crítico".					
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 50).

4. 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				
Numero consecutivo		Señalar con una "X" el tipo de recurso que se va a utilizar			Señalar con una "X" lo que aplique			Mencionar la(s) causa propuesta que da origen a la solicitud, que es necesaria para el adecuado desempeño del proceso.
		Anotar "NO APLICA" en su caso						

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.

5. 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
Riesgo reconocido al que se aplicó alguna acción	Nombre del responsable del riesgo	Valor alcanzado antes de aplicar la acción	Diferencia entre el valor anterior y la nueva medición	Tolerable, bajo, medio, alto o crítico	La que aplique en su caso
Consultar la información en la parte amarilla que aparece en el Formato de Gestión de Riesgos RSGC6.1.A					

6. 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
Descripción de la oportunidad de mejora (Reporte de auditoría o Auto detectadas). En caso de no proponer oportunidades de mejora, anotar la leyenda de No Aplica "N/A".	Nombre del responsable de la OM	Descripción de lo que se ocupa: Financiera, en infraestructura, en material o en recurso humano	Fecha en que se pretende alcanzar la OM	Descripción de lo que se va lograr con la implementación de las acciones

7. ASUNTOS GENERALES

a) ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Factor analizado	Resultado	Acciones	Evidencia de Cumplimiento
Factor de la encuesta que resultó con calificación no satisfactoria (menos del 60%).	Calificación obtenida	Descripción de o de las acciones a implementar	Anotar lo que soporta la acción implementada que provocará una mejoría en la siguiente evaluación
En caso de que todos los Factores presenten resultados satisfactorios (mayores del 60%) y en caso de que en el periodo no se aplique encuesta. Anotar "No Aplica"			

b) 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

<p>¿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.</p>	<p>Si (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) anotar una "X" donde considere</p>
<p>En caso de no ser adecuada, indique las razones</p>	<p>Anotar comentarios en caso de haberlos</p>
<p>Propuesta de política de la calidad</p>	<p>Anotar la propuesta en caso de haberla</p>

TOMA DE CONCIENCIA

<p>¿Se tiene conciencia de que tanto la eficacia del sistema, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, dependen de nuestro compromiso?</p>	<p>Si (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) anotar una "X" donde considere</p>
<p>¿Se ha implementado una acción referente al punto anterior? (platica, tríptico, encuesta, etc. evidencia)</p>	<p>Si (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) anotar una "X" donde considere</p>

II. SALIDAS

1. OPORTUNIDADES DE MEJORA APROBADAS

Oportunidades de Mejora aprobadas	Responsable	Recursos necesarios	Fecha de compromiso
Oportunidad de mejora que se aprueba en la reunión de revisión por dirección con el compromiso de implementarla y ver que beneficio(s) traerá(n) al SGC	Nombre del responsable de implementar la oportunidad	Qué tipo de recursos se van a requerir	Fecha en que se pretende alcanzar la OM
Registro RSGC10.1,A			

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

2. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cambios...	Describir brevemente	Acciones a tomar
a. Normativos	<p>Descripción breve del o de los cambios que se autoricen para realizarlos puntos que aplique (RSGC6.3,A).</p> <p>En caso de no presentar cambios en el periodo, anotar la leyenda de No Aplica "N/A"</p>	<p>Descripción de la(s) acción que deberá de llevarse a cabo (RSGC6.3,A)</p>
b. De personal		
c. En la organización (estructurales)		
d. En el Sistema (alcance, reingeniería, etc.)		
e. En el proceso		
f. En los procedimientos		
g. Otros (describirlo)		

3. NECESIDAD DE RECURSOS

Recurso	Justificación y destino

<p>Descripción únicamente de los recursos que se van a gestionar, para realizar de mejor manera el o los procesos que se tienen. Anotar que tipo de recurso se ocupa: financiero, infraestructura, material y/o humano</p>	<p>Describir la justificación del requerimiento que se acordó en gestionar (en relación al PUNTO No. 4 de las entradas) de las acciones propuestas para mejorar los procesos. En caso de no autorizar alguna gestión, anotar la leyenda de No Aplica "N/A".</p>

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

No.	Acuerdo o Acción (Breve descripción)	Responsable	Fecha de Compromiso
<p>Anotar Número consecutivo</p>	<p>Acuerdo y/o acción de la presente reunión de revisión</p>	<p>Nombre de o de las personas que van a atender el acuerdo</p>	<p>Fecha en que se atenderá el acuerdo</p>