



XX. REVISIÓN POR LA RECTORÍA

Cuatrimestre Mayo –Agosto 2018

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

- a) Resultados de auditorías.
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- d) Estado de acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Rectoría previas.
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.



a) Resultados de auditorías

No se tienen NC abiertas ya que no se han realizado auditorías.

Solicitud de acuerdo para realizar la primera auditoría interna en la Norma ISO 9001:2015.

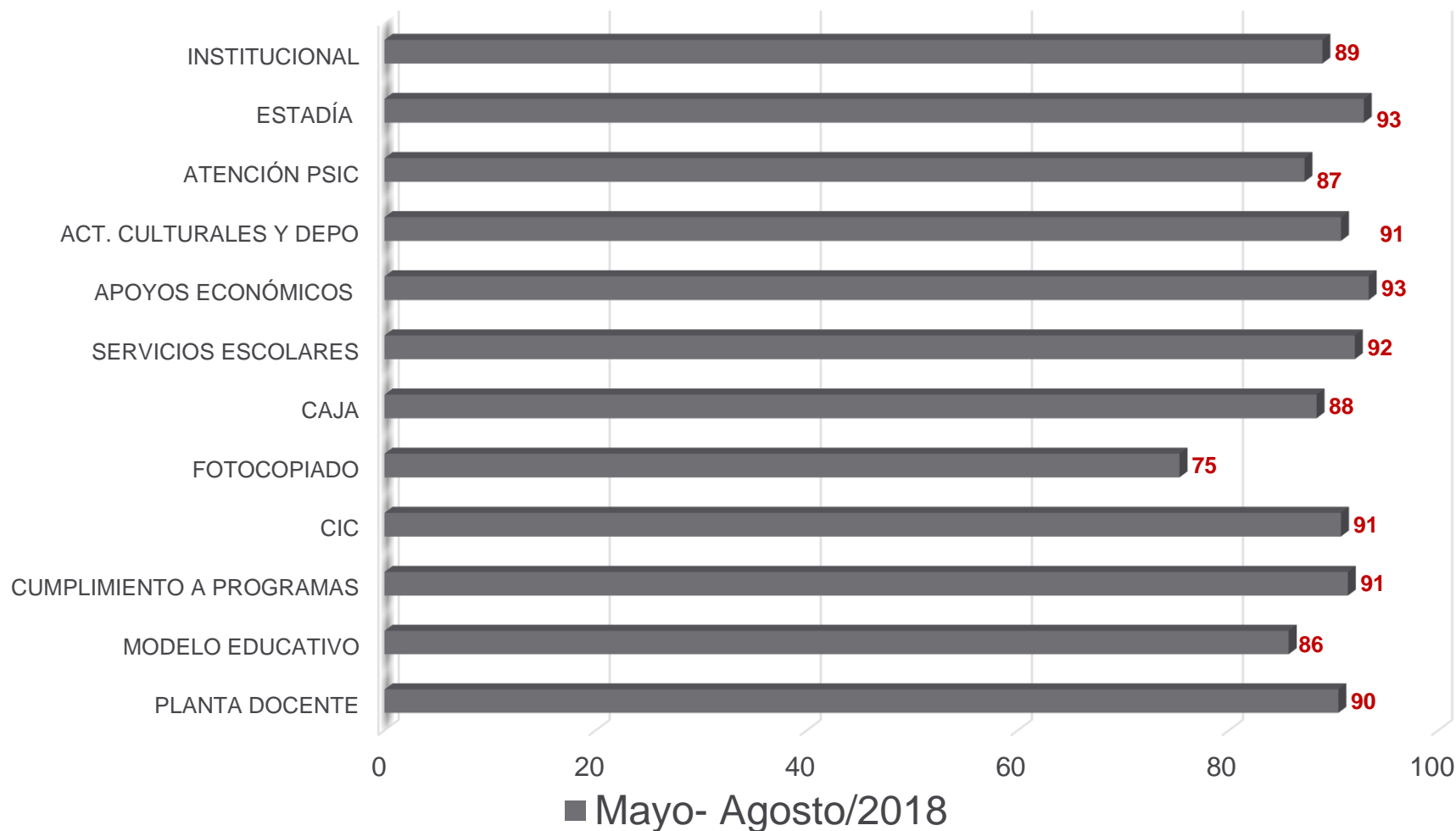
Fecha de realización:

Alcance:

Autorización del Auditor Líder:

b) Retroalimentación del cliente

META: 88 %

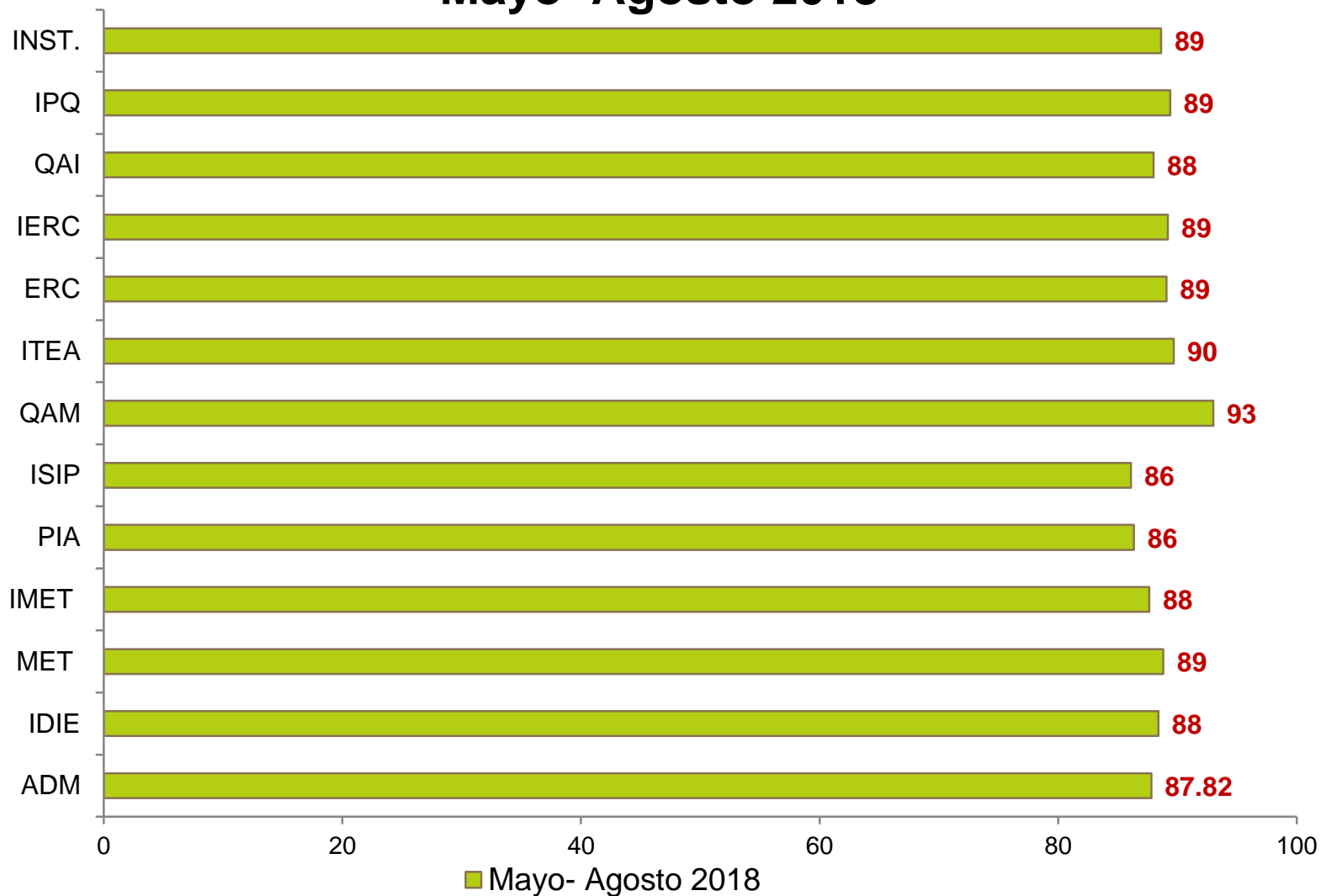


Nota: La evaluación Estadías corresponde al nivel de TSU y una intermedia de IMET

b) Retroalimentación del cliente

META: 88 %

Mayo- Agosto 2018



SATISFACCIÓN EN CADA SERVICIO PRESTADO AL EDUCANDO (REDIC 087)

SERVICIO	POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA
Actividades culturales y deportivas	<p>Tener el material suficiente para el desarrollo de la actividad.</p> <p>Espacios apropiados e independientes.</p> <p>Atención y amabilidad con la encargada y algunos profesores.</p>	VIN
Caja	<p>Que la atención sea amable.</p> <p>Permitir pagar sin necesidad de la credencial, solo con el número de matrícula.</p> <p>Que sean más rápidos y que sus horarios de atención se amplíen.</p> <p>Que atiendan en las dos ventanillas porque la mayoría de las veces solo está una abierta.</p>	DAF



SERVICIO	POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA
Centro de información y consulta (CIC)	<p>Más equipos de computo.</p> <p>La encargada se va a las 19:00 h y tenemos más clases después y necesitamos libros.</p> <p>Deberían de mejorar la biblioteca virtual, debido a que piden para la tesis libros actuales y en la biblioteca no los hay, y se deben recurrir a otras fuentes.</p> <p>Ampliar más la variedad de libros de materias de tronco común.</p> <p>Por las tardes el CIC es muy ruidoso, deberían de separar la biblioteca de las áreas de actividades extracurriculares.</p>	VIN
Servicios Escolares	<p>Todo bien, solo el proceso de inscripciones y reinscripciones debería ser más ágil.</p> <p>El personal es muy poco paciente aparte de que siempre están comiendo las oficinas</p> <p>“La que es la jefa Marisol, es muy grosera”.</p> <p>Muy buena atención en ventanilla felicidades.</p>	PLA

SATISFACCIÓN EN CADA SERVICIO PRESTADO AL EDUCANDO (REDIC 089)

SERVICIO	POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA
Fotocopiado, impresión y papelería	<p>Abrir más pronto y más tiempo.</p> <p>Más material de papelería.</p> <p>Agilidad en las impresiones y fotocopiado.</p>	DAF
Modelo educativo	<p>Se necesitan más visitas empresariales.</p> <p>Más organización, mas conferencias de acuerdo a las carreras, más actividades dentro de la escuela.</p> <p>Aplicar la práctica del modelo utilizando los talleres.</p> <p>Falta software para realizar practicas.</p>	COA/VIN

c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto

RESP	CLAVE PC – PR – PD	VALOR		POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA
		ESPERADO	REAL		
DAF	PDRHS001 Reclutamiento y selección de personal académico.	89	100		
	PDRHS002 Reclutamiento y selección de personal administrativo.	89	100		
	PDRHS004 Capacitación.	89	60	No se cuenta con recurso para inversión en capacitación y profesionalización del personal administrativo	Implementar capacitación interna adecuándonos a los recursos humanos, materiales y financieros con los que disponga la UTS
	PDRMS002 Adquisición de bienes, de servicios, selección y evaluación de proveedores.	89			
	INSAE001 A Centro de Información y Consulta	100	90	Hay algunos registros que no han sido utilizados.	
	INSAE002 A Atención Psicopedagógica	100	100		
	INSAE003 A Becas	100	100		

c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto

RESP	CLAVE	VALOR		POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA COMPRO MISO DEL ÁREA
	PC y/o PR	ESPERADO	REAL			
REC	PRREC001 Revisión por la rectoría	100%	66%	El indicador corresponde a las revisiones por la Rectoría las cuales se ejecutaran 3 en el año.	N.A	N.A.
	PDREC001 Comunicación interna	100%	85%	Está en proceso un vínculo dentro del portal de la Universidad.	Continuar con los trabajos dentro del portal de la Universidad.	
SGC	PDSGC001 PDSGC004 Control de documentos	100%	85%	Disponibilidad y actualización de documentos.	Reestructuración de procesos .	
	PDSGC005 PDSGC006 PDSGC007 PDSGC008 Planificación medición y mejora continua.	100%	50%	La ausencia de proyectos de mejora de los distintos procesos.	Documentar proyectos de mejora en los procesos y en SGC.	
	PDSGC002 PDSGC003 Auditorías, acciones correctivas	100%	100%	Acciones correctivas abiertas.	Cierre de no conformidades	

c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto

RESP	CLAVE	VALOR		POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA COMPROMISO DEL ÁREA
	PC y/o PR	ESPERADO	REAL			
ESC	PDESC001 (Admisión, inscripción y reinscripción)	90	100			
	PDESC002 (Control del producto no conforme)	100	100			
DIF	PDDVIN005 Promoción y Difusión	80	100			
VIN	PDVIN002-B Estadía	100	100			
	INVIN002 Complemento a la Enseñanza Práctica	100	89			
	PDVIN007 Procedimiento Identificación de Proyectos Susceptibles de Incubar	100	100			
	PDVIN008 Procedimiento Gimnasio Emprendedor	100	100			

c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto

RESP	CLAVE	VALOR		POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA COMPROMISO DEL ÁREA
	PC y/o PR	ESPERADO	REAL			
Departamento de Tecnologías de la Información	PDDTI001 Procedimiento de Publicación y actualización de sitio WEB	100%	95%	Tiempo de entrega de la información	Tiempo de Revisión.	dic-18
	PDDTI002 A Mantenimiento de Infraestructura, equipos y Software de Tecnologías de la Información	100%	66.66%	ninguna, son 3 distribuidos en el ciclo escolar llevamos 2	Reducción de tiempo, automatización de proceso con respaldo en la nube	dic-18
	INDTI001 A Sitio Web	100%	95%	Tiempo de entrega de la información	Tiempo de Revisión.	dic-18
	INDTI002 A Mantenimiento Preventivo a Equipo infraestructura Tecnológica	100%	66.66%	ninguna, son 3 distribuidos en el ciclo escolar llevamos 2	Reducción de tiempo, automatización de proceso con respaldo en la nube	dic-18
	INDTI003 A Mantenimiento Correctiva a Equipo infraestructura Tecnológica	100%	80%	Falta de herramientas e insumos	Compras programadas	
	INDTI004 A Respaldo de Información del SGC	100%	66.66%	ninguna, son 3 distribuidos en el ciclo escolar llevamos 2	Reducción de tiempo, automatización de proceso con respaldo en la nube	dic-18
	INDTI005 A Instrucción de Trabajo de Conectividad	100%	80%	Falta de herramientas e insumos	Compras programadas	
	INDTI006 A Instrucción de trabajo de Mantenimiento de software	100%	50%	Falta de inversión en licenciamiento	Compras programadas	
	INDTI007 A Instrucción de trabajo de creación, configuración respaldo de correo institucional	100%	66.66%	Siguiente Periodo de Mto. Preventivo	Automatización del proceso	

c) Desempeño de los procesos y la conformidad del producto

Nota: 55 bajas Mayo-Agosto 2018

PRODUCTO NO CONFORME

NIVEL TSU E INGENIERÍA

Mayo- Agosto 2018

RESP	PE	Núm. de Producto No Conforme	POSIBLES CAUSAS	ACCIÓN DE MEJORA
DIC	ADM	1	Reprobación de materias.	
	MET		Reprobación de materias.	
	PIA	2	Reprobación de materias.	
	QAI		Reprobación de materias.	
	QAM		Reprobación de materias.	
	IMET		Reprobación de materias.	
	IERC	2	Reprobación de materias.	
	Total	5	Reprobación de materias.	

d) Estado de acciones correctivas y preventivas

Auditoría de Pares (Octubre 2017)

Acción correctiva	Estatus
SIN ACCIONES	

e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Rectoría previas

COMPROMISOS DE LA REVISIÓN DE LA RECTORÍA			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	OK
1. Servicios Escolares agregará en requisitos de inscripción el pago de Inscripción.	PLA Y ESC		100%
2. Verificar la opción de realizar el registro de inscripción en línea	PLA Y ESC		100%

NECESIDAD DE RECURSO

ÁREA	DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO	DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS
COA	Estrategias metodológicas	Mejora del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula.
Recursos Humanos	Software para Test Psicométricos	Agilizar y eficientar el proceso de selección de personal.
	Adquisición de gabinetes para colocación de los extintores resguardados en bodega.	Dar cumplimiento a la Norma NOM-026-STPS-2008 y evitar sanciones ante la STPS.
	Autorización de recursos para utilización de bolsa online OCC Mundial	Incrementar las fuentes de reclutamiento.
	Adquisición de una terminal más para el registro de personal	Incrementar la capacidad de equipo informático instalado para cubrir las necesidades en relación a la plantilla de personal.
Centro de Información y Consulta	Mas computadoras para el servicio de los alumnos.	Más alumnos satisfechos con el servicio de equipos de cómputo para realizar trabajos.
	Estantes para libros.	El área de acervo bibliográfico daría una mejor imagen.
	Acervo bibliográfico de la nueva carrera TIS	Mayor número de alumnos y profesores acudirían a consultar el acervo.
	Sistema de seguridad electromagnético	Prevenir extravíos de acervo como de cualquier equipo y material del área y así evitar gastos fuera del presupuesto.
	Soporta libros tipo escuadra	Mejor imagen del acervo y por ende mejor imagen de la Institución.
Área psicopedagógica	Equipo de cómputo	Eficientar el trabajo digital.
	Archivero	Tener más ordenados y resguardados las evaluaciones psicométricas.

ÁREA	DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO	DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS
CONECTIVIDAD INFORMÁTICA TI	Equipo de telefonía	Comunicación
	Equipo de red	Comunicación
	Equipo de cómputo	Comunicación, procesos, enseñanza
	Software antivirus	Seguridad
	Software de licenciamiento para administrativos y carreras	Procesos, protección, productividad, enseñanza
	Sistema de vigilancia y de acceso	Seguridad
	Video proyectores	Información, procesos, enseñanza
	Pantallas de proyección	Información, procesos, enseñanza
	Pantallas tv edificios (cada planta)	Información, procesos, comunicación
	Servidor dedicado wifi y seguridad	Información, procesos, comunicación, enseñanza, seguridad
	Equipo de transporte de TI	Protección, seguridad
	Sistema ups para cada edificio	Protección, seguridad
	Generador estacionario (combustible o solar)	Protección, seguridad
	Ancho de banda servicios dedicados	Comunicación, procesos, enseñanza, protección, seguridad, información.
	Mantenimiento de aire acondicionado	Protección

ÁREA	DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO	DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS
Prensa, Promoción y Difusión	Cámara Réflex Canon EOS Rebel T6 con Lente EF 75-300mm III más Lente EF-S 18-55mm DCIII	Una Mejor Calidad fotográfica para la cobertura de los eventos de la Universidad, y publicación en medios digitales e impresos. Cabe resaltar el deterioro y daño que tiene el equipo actual
Cultura y Deporte	Tela para pareos	Ensayos y material para presentaciones.
	Baquetas para batería, Platillos para batería, 5 Juegos de cuerdas para guitarras, Pedestales para micrófono.	Aprovechamiento para la clase de Rock y presentaciones de la misma actividad.
	Balones de fútbol No.5 y No.4, 50 metros de resorte de 8 cm de ancho, Redes Hilo grueso Porterías, balonera grande.	Contar con material exclusivo para el deporte y poder realizar eventos.
	Pinceles, cuadros de plástico (manteles), Hoja de macocel de 3mm.	Realización de diferentes obras por parte de los alumnos.
	Para atletismo Balas de 16 lb y 12 lb, Discos de 2 kg y 1 kg, Jabalinas 800gr y 600gr.	Material para pruebas de actividades ligadas a nacionales.
	Pelotas grandes de yoga, Ligas de ejercicio cortas, mancuernas de diferentes pesos, bancos de madera, escalera de agilidad.	Aprovechamiento de material para ejercicios diferentes.
	Bates de madera de las medidas 34, 33 y 32 inch, Guante especial y casco de catcher, Pelotas de béisbol, Cascos para bateador derecho, Costal de lona para todo el equipo de entrenamiento.	Mejor entrenamiento y ejercicios del deporte.
	Balones de piel, 72 metros Resorte 8cm, Escalera de agilidad, Postes de Voleibol para la cancha de usos múltiples, red de voleibol, balonera grande.	Aprovechamiento de espacios y de material
	8 Camisas cuadriculadas, 8 Tejanas negras, 8 Paliacates rojos, 8 Faldas floreadas (8mts de tela c/u), 8 Blusas blancas, 8 Faldas cortas (Nvo león), 800 gr de estambre negro, 16 mts Listón blanco, 32mtrs Listón al color de la falda, 8 Blusas de color (floreadas).	Ensayos y material para presentaciones.
	5 Ajedrez profesional topo staunton, 5 Reloj de Ajedrez Digital c/incremento, 1 Tablero mural de ajedrez	Mejor preparación
	Balones de Basquetbol No. 6 para mujer y No. 7 para hombre, balonera grande.	Contar con material exclusivo para el deporte y poder realizar eventos.
	Cajas grandes para guardar material de pintura y ajedrez, extensiones de luz para bocinas, tablas de puntaje con el delineado de la cancha de basquet, futbol y voleibol	material para mejor mantenimiento

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

ÁREA	DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO	DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS
COA	Curso de Ética y valores aplicados en un entorno profesional.	Focalizar la importancia que tiene el docente en su labor en el aula y con la comunicada universitaria , dado que contribuya a la mejora del clima laboral, educativo y formación de nuestros estudiantes.
	Taller del uso de herramientas de TIC aplicadas al proceso enseñanza-aprendizaje.	
	Estrategias didácticas y evaluación aplicados a las competencias profesionales.	
	Implementación de entornos virtuales aplicados al proceso enseñanza-aprendizaje.	
Recursos Humanos	Diplomado de relaciones laborales.	Atender y manejar conflictos en materia laboral sin repercusiones para la Universidad
	Curso sobre actualización de reformas fiscales y cambios en nómina.	Cumplir con los nuevos requerimientos fiscales
	Diplomado en psicología laboral.	Interpretar test psicométricos y profundizar sobre el comportamiento del personal
Prensa, Promoción y Difusión	Diplomado en Marketing Digital	Estar a la Vanguardia en las tendencias en Marketing Digital y comunicación en Redes Sociales, aspecto en constante cambio y actualización y fundamental para las estrategias de Promoción de la Universidad.
Gimnasio Emprendedor	Curso de edición de audio y vídeo.	Apoyar a los alumnos que participan en convocatorias y concursos en el desarrollo de su material audiovisual para sus proyectos.
Educación Continua y CONOCER	Certificación en el estándar EC0 682 (Implementación de estrategias para promover la certificación de competencias) Certificación EC0 305 (Atención y servicio al cliente) Certificación EC0091(Verificación externa de la operación de los centros de evaluación y Evaluadores Independientes)	Mejorar la calidad y eficiencia de lo que se esta ofertando

- Mejoras en el sitio web institucional.
- Más oportunidades de trabajos externos.
- Oportunidades de trabajar o apoyar en grandes proyectos.
- Nueva forma de crear emprendedores.
- Nuevos conocimientos.
- El posicionamiento es mayor y con mejor enfoque.
- Mejora la confianza de toda la comunidad educativa.
- Presencia, Notoriedad y Fortalecimiento de la Universidad.
- Usabilidad.
- Visibilidad.
- Disponibilidad.
- Fidelización de los Clientes.
- Amplia difusión de contenidos.
- Nuevos canales de Comunicación.
- Mejor comunicación con usuarios.
- Reducción de Gastos.
- Reducción de tiempo de actividades y procesos.
- Garantía de calidad.
- La Universidad puede permanecer Competitiva.
- Ofrecer Competencias Laborales a sus empleadores.
- Mantener las habilidades de todos Actualizadas.
- Mejorar la eficiencia y agrega valor a las estrategias de la Universidad.
- Motiva a los profesionistas y mejora el clima laboral.
- Fomenta el crecimiento profesional y competitividad de los profesionistas dentro del mundo laboral.
- Contribuir a la Formación de Líderes.

g) Recomendaciones para la mejora

ISO 9001:2015

10.3 Mejora continua.

La nueva norma señala la necesidad de utilizar toda la información para la mejora continua del SGC.

- Diseñar un procedimiento para la atención de quejas y sugerencias en el SGC.
- Actualización de la Tabla de Objetivos de los procesos del SGC.
- Elaborar la Matriz de Riesgo.
- Determinación de los Productos no Conformes, de acuerdo a requisitos de la Norma ISO 9001:2015.