

## MINUTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FECHA DE REALIZACIÓN: 18 DE MAYO DE 2017

### OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

LLEVAR A CABO LA REVISIÓN AL SISTEMA DE INTEGRAL DE CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN Y ASEGURAR ASÍ LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN, EFICACIA Y ALINEACIÓN CONTINUAS CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA.

### Asistentes:

| ALTA DIRECCIÓN   |   | JUNTA DIRECTIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD       |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| Rector   | A | Director de la Facultad de Agronomía y Veterinaria         | A | Director del Sistema de Bibliotecas              | A |
| Secretario General   | I | Director de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades | A | Secretario de Finanzas                           | A |
|  |   | Director de la Facultad de Derecho                         | R | Secretaría Administrativa                        | A |
|  |   | Director de la Facultad de Economía                        | A | Jefe de la División de Servicios Escolares       | A |
|  |   | Director de la Facultad de Ciencias de la Comunicación     | A | Jefe de la División de Informática               | I |
|  |   | Director de la Facultad de Ingeniería                      | R | Jefe de la División de Desarrollo Humano         | A |
|  |   | Director de la UAMZH                                       | A | Jefe de la División de Vinculación Universitaria | A |
|  |   | Director de la UAMZM                                       | I | Jefe de la División de Servicios Estudiantiles   | A |
|  |   | Director de la COARA                                       | A | Director Institucional de Gestión de Calidad     | A |
| A – ASISTENCIA      R – REPRESENTACIÓN      I – INASISTENCIA |   |  |   |  |   |

### ENTRADAS (9.3.2)

#### I. A) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

##### OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA

- **A) Establecer un lineamiento de política institucional en la que se precise certificar el proceso de control escolar en el total de las entidades académicas de la UASLP.**- En agosto se realizará una invitación a las entidades académicas que no cuenten con la certificación de su proceso de control escolar para que se incorporen al Sical e inicien la fase de capacitación encaminada al logro de la certificación en ISO 9001:2015.
- **C) Identificar los procesos vitales para la UASLP, de acuerdo con la razón de ser de la institución, para que a través de los indicadores de los procesos del Sical contribuyan a la satisfacción del alumno, a la evaluación de la eficiencia terminal, y al cumplimiento del plan de estudios por parte de los docentes.**- Se convocará a los líderes de los procesos de Control Escolar y al líder del proceso de Admisión de Aspirantes para revisar la forma de estandarizar los criterios para calcular la eficiencia terminal a nivel institución y presentarlo para Vo.Bo. del Rector y directores de las entidades académicas que integran el Sical, considerando que al momento no existe ningún proceso que identifique o determine la forma de obtener esta información.
- En cuanto a la evaluación del cumplimiento del plan de estudios por parte de los docentes en las que los directores deberán de nombrar un responsable para que se analice implementar en cada entidad académica un procedimiento que ayude a determinar esta información, aun cuando el Sical no atienda en este momento procesos académicos, por lo que algunos miembros de la Junta Directiva expresaron sus opiniones al respecto como propuestas que se pudieran implementar : 1) Revisar con la Secretaría Académica de cada Facultad (M. en Arq. Manuel Fermín Villar Rubio - Rector). 2) Implementar como un estándar que todos los docentes entreguen el programa académico que van a utilizar a inicio de semestre y al final del mismo, hacer una evaluación del desarrollo que se tuvo durante el semestre (Mtra. Ma. Magdalena Miranda Herrera – Secretaria Administrativa). 3) Se propone efectuar un examen departamental como el que lleva a cabo el Departamento de Inglés (Lic. Roberto Llamas Lamas – Director de la UAMZH).

### II. B) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SICAL

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA

- Se presentaron las cuestiones internas y externas pertinentes del Sical, se informó a la Alta Dirección qué procesos son los responsables de dar seguimiento a las acciones definidas para revertir las debilidades y mantener las fortalezas, mismos que deberán informar los cambios que se presenten en el año a estas cuestiones internas, en el caso de las cuestiones externas los procesos que tienen interacción directa con ellas son los responsables de informar cualquier necesidad de cambio durante la siguiente Revisión por la Dirección.

### III. C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SICAL INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA

- **1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES**
- Se recibieron 23 quejas, 14 felicitaciones y 11 sugerencias
- **2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD**
- 95.14% desempeño del Sistema Integral de Calidad
- 96.55% Satisfacción de Clientes
- **3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- 99.63% Conformidad de productos y servicios
- **4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**
- 32 NC por auditoría y 2 NC por análisis de datos
- **5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 11 de 13 procesos han reportado información del periodo enero-abril 2017, faltando Control Escolar de UAMZH (entregado el 18 de mayo) y ODSI de Sistema de Bibliotecas. Se debe contar con toda la información previo al 29 de mayo.

### - **6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS**

- Se revisó el 96.4% de los procesos, ya que por motivos de fuerza mayor se reprogramo la auditoría al proceso de Control Escolar de la Facultad de Derecho, ésta deberá realizarse antes del 26 de mayo, de no realizarse el proceso no podrá presentarse en la auditoria de certificación ISO 9001:2015.
- Se detectó que deben reforzarse los puntos de documentación, gestión del riesgo, y partes interesadas.

### - **7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

- 100% de acuerdo a información proporcionada por SEA.

## **IV. D) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA**

- **RECURSOS HUMANOS:** El proceso de Control Escolar de la FCSyH presentó una solicitud de readecuación de personal que se encuentra en análisis de la DDH.
- **RECURSOS FINANCIEROS:** Algunas dependencias de gestión y las entidades académicas, reciben apoyo de recurso extraordinarios de la SEP a través del PFCE, lo que conlleva una posible readecuación de recursos. El 100% de los procesos del Sical planearon sus recursos financieros a través de la agenda del Plan de Trabajo de Rectoría 2016-2020 y el PIDE 2013-2023. Estos recursos se encuentran distribuidos a través de proyectos dirigidos a: operación, fortalecimiento de la infraestructura, tecnologías de la información, capacitación y actividades que favorecen el trabajo en equipo y la integración del personal.

## **V. E) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES (6.1)**

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA**

- Los procesos se encuentran implementado mejoras a través de la identificación de sus riesgos potenciales de acuerdo a la tabla de gestión de riesgos definida a nivel Sistema.

### VI. F) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA

- Captación de Recursos por Ingresos Propios.
- Formación y Desarrollo de Equipo de Auditores Internos.
- Capacitación Virtual, como herramienta para educar a distancia.
- Incorporación de las Entidades Académicas para certificar el proceso de Control Escolar.
- Incrementar la asesoría y capacitación sobre los cambios de la norma ISO 9001:2015 dirigida a la Alta Dirección y miembros de la Junta Directiva.
- Desarrollo de videos animados para incrementar la eficacia en la entrega de calificaciones por parte de los profesores a los procesos de control Escolar.
- Certificación del Sical bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2015

### VII. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ESTA ENTRADA

- Se programará una reunión con Coordinadores de Calidad y Líderes de Proceso para revisar la propuesta de política de calidad, una vez aprobada por la Alta Dirección y la Junta Directiva, se analizará la viabilidad de modificar los objetivos de calidad o bien incrementar sus metas.

### **SALIDAS (9.3.3)**

**LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INCLUYEN TODAS LAS DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON:**

#### **I. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Del 5 al 9 de junio se proporcionará la asesoría y capacitación a la Alta Dirección y a la Junta Directiva sobre los cambios de la norma ISO 9001:2015.

#### **II. CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO AL SICAL**

- Incorporación de nuevos procesos de control escolar
- Capacitación virtual para aprovechar la capacitación a distancia a los campus foráneos.
- Desarrollo de videos animados para motivar a los docentes en el cumplimiento de indicador.

#### **III. NECESIDADES DE RECURSOS**

- Certificación del Sical en la nueva versión ISO 9001:2015.
- Adquisición de equipo de cómputo para los procesos que el Sr. Rector determine de acuerdo a las peticiones que a él le hayan hecho.
- Incrementar la capacitación que apoye al desarrollo de habilidades como: uso de las tecnologías, el trabajo en equipo, el servicio a los usuarios y Capacitación técnica enfocada a temas de Cultura de Calidad.

### CONCLUSIONES/OBSERVACIONES

Al finalizar la reunión el Rector concluyó que la calidad debe permanecer al interior de la Universidad, en cada una de las actividades de gestión que se realizan y mediante los servicios que se proporcionan a la comunidad universitaria y a la sociedad, tomando en cuenta que no se trata sólo de obtener un mero reconocimiento sino de hacer de la calidad parte de nuestro actuar como colaboradores de esta Máxima Casa de Estudios para que el desarrollo de la institución sea producto de este compromiso con la mejora continua del sistema de calidad y de sus procesos.