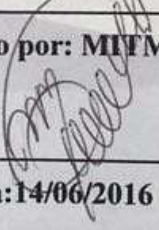
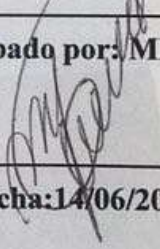


# Revisión por la dirección

<b>Elaborado por: EQUIPO DE CALIDAD</b>	<b>Revisado por: MITMF</b> 	<b>Aprobado por: MITMF</b> 
<b>Fecha: 14/06/2016</b>	<b>Fecha: 14/06/2016</b>	<b>Fecha: 14/06/2016</b>
<b>“Documento controlado de uso exclusivo del Instituto Universitario Puebla”</b>		

## ❖ **INDICE**

1. Introducción.
2. Revisión de Misión, Visión y Política de calidad y objetivos de calidad.
3. Resultado de auditorías internas
4. Retroalimentación del cliente.
5. Desempeño de los procesos y servicio.
6. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
7. Seguimiento de revisiones previas.
8. Cambios y situaciones que afectan el Sistema.
9. Recomendaciones para la mejora.

## ❖ **AGENDA**

1. Bienvenida y lista de asistencia.
2. Presentación de la Visión,  
Misión, Política de Calidad y objetivos de calidad.
3. Presentación del informe de Revisión.
4. Asuntos generales.
5. Establecimiento de acuerdos.

## ❖ INTRODUCCIÓN

- **Los resultados y acuerdos derivados de esta revisión son entradas al sistema que afectan la planificación y el desempeño del SGC.**
- El valor de la revisión radica en que sus datos, recopilados por alta dirección, reflejan el estado del SGC y deben permitir la toma de decisiones para mejorar su desempeño y, por lo tanto, el de la organización, que finalmente es el objetivo de este informe.
- También es una de las herramientas que nos permite evaluar si nuestro sistema es:
- **Conveniente - Acorde con la finalidad para la que fue creado, cumple con los requisitos establecidos y se ajusta a los propósitos de la institución.**
- **Adecuado - Es decir, si es consistente y guarda coherencia entre lo documentado y lo que se hace realmente.**
- **Eficaz - Si logra los resultados deseados de acuerdo a lo planificado: objetivos e indicadores, etc.**
- Una conducta que deberíamos adoptar tanto en la operación como en la revisión es el enfoque sistémico, es decir, ver los resultados como el desempeño e interrelación de los procesos que lo integran al final de la misma revisión se concluya evaluando si el SGC cumple con los criterios de Conveniencia, Adecuación y Eficacia.

## **Revisión de visión, y misión.**

### **VERSIÓN VIGENTE**

#### **Misión**

Proporcionar un entorno especial para el aprendizaje, el trabajo en equipo y la innovación prestando servicios educativos de calidad, en la educación superior, actualización en el trabajo y para el trabajo, capacitación, con la finalidad de formar personas integrales que desarrollen las competencias necesarias, que permitan interpretar la realidad y transformarla con una sólida conciencia de responsabilidad y compromiso social.

#### **Visión**

Ser una institución dedicada a la educación con alto valor humano, vinculada estrechamente a la sociedad mediante programas de vanguardia, comprometida con la investigación, difusión y el desarrollo de talentos.

La alta dirección realizó la revisión de la visión, misión concluyendo que no hay cambios, por lo que continúan siendo las mismas, propuestas desde el 2010.

## **Revisión de Política de Calidad**

### **ANTERIOR**

#### **Política de Calidad**

El Instituto Universitario Puebla, establece como política de calidad el compromiso de proveer servicios educativos eficaces, que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y la sociedad en general, mediante la mejora continua y acorde a la norma ISO 9001:2008.

### **ACTUAL**

#### **Política de Calidad**

El Instituto Universitario Puebla establece como política de calidad proveer servicios educativos oportunos y eficaces a través de un Sistema de Gestión de Calidad, que nos permitan satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y mejorar continuamente nuestros procesos de Enseñanza Aprendizaje y Administración Escolar.

Alta Dirección realizó la revisión de la política de calidad, concluyendo que los cambios realizados son acordes a las actualizaciones en el sistema de gestión de calidad.

## ❖ Resultados de las auditorías internas

- La auditoría interna tuvo como objetivo revisar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2008.
  - \*Identificar áreas de oportunidad prevención y mejora
  - \*Identificar la satisfacción del cliente
- Conocer en forma detallada y evaluar el grado de eficacia de los procesos administrativos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad en su cumplimiento con referencia a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Abarco los procesos certificados del sistema: procesos estratégicos, procesos del servicio educativo y proceso de recursos.
- Actualmente, el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra en una situación de revisión y análisis profundos buscando adecuar las actividades administrativas descritas en cada uno de los procesos del sistema a la realidad que vive el Instituto Universitario Puebla. En este sentido trabajamos en la búsqueda de resultados generados en cada uno de los procesos y establecer el nivel de relación entre el propio sistema y los requisitos de la norma, proporcionara una visión más amplia del que hacer administrativo como elementos del soporte de suma importancia para el desarrollo de la institución.
- La auditoria fue ejecutada por personal propio al sistema de gestión de calidad en forma sistematizada y programada, los resultados son una herramienta de control determinante para conocer el funcionamiento sistemático de los procesos administrativos y de gestión.
- Se consideran como hallazgos todos los hechos relevantes de los procesos administrativos del sistema gestión de la calidad, tanto los positivos como aquellos que ponen en riesgo el cumplimiento de los requisitos de la norma y de los procedimientos establecidos institucionalmente para la estandarización de la operación.
- Sistema de gestión de la calidad del punto de la norma 4.2 Requisitos de la documentación, las áreas responsables de Administración Escolar, Dirección Académica y recursos se encontraron 2 no conformidades menores en 4.2.3 y 4.2.4
- Responsabilidad de la dirección del punto de la norma 5.1 compromiso de la dirección, área responsable alta dirección con una no conformidad menor en 5.1 y una no conformidad menor 5.6.1.
- Gestión de los recursos de los puntos recursos humanos 6.2 siendo responsable el área de recursos se encontró una no conformidad menor en 6.2.2, infraestructura 6.3 siendo el área responsable dirección de recursos y telecomunicaciones se encontró una no conformidad menor en 6.3, ambiente de trabajo 6.4 siendo el área responsable dirección de recursos teniendo una no conformidad menor en el punto 6.4.
- Realización del producto de los puntos planificación de la realización del producto 7.1 siendo responsable Administración Escolar con una no conformidad menor en el punto 7.1, la determinación de los requisitos relacionados con el servicio 7.2 siendo responsable dirección académica teniendo una no conformidad menor en el punto 7.2.2 y compras 7.4 teniendo como responsable el área de recursos teniendo 2 no conformidades menores en el punto 7.4.1 y 7.4.3, producción y prestación del servicio 7.5 teniendo como área responsable administración escolar con una no conformidad menor en el punto 7.5.1, 7.5.3
- Medición, análisis y mejora. Auditoría interna 8.2. teniendo como área responsable alta dirección, se encontró una no conformidad menor en el punto 8.2.2
-

## ❖ **Retroalimentación del cliente**

### **Satisfacción del Usuario**

Se evaluó la satisfacción del cliente a través de una encuesta de calidad aplicada a 5 alumnos de 20 grupos .

Se hizo una reestructuración de los reactivos

Los resultados obtenidos de la satisfacción del cliente, de acuerdo a las encuestas, corresponde a un promedio global de 8.5, que significa un desempeño aceptable, con pequeñas deficiencias. Se ha logrado alcanzar el indicador de 9.1 desempeño bueno, con una actitud positiva y asertiva

Con base a la evaluación de la calidad de la practica a 90 docentes, se logra conocer su desempeño en clase.

Se tiene calculado con base a los resultados de la evaluación un desempeño docente sobresaliente, 51% satisfactorio, 45% tres docentes que representan el 4% con nivel suficiente y ningún docente obtuvo nivel deficiente.

Se llevará acabo un curso para los 3 docentes que obtuvieron nivel suficiente respecto a los rasgos detectados con baja calificación en la rúbrica a fin de mejorar su resultado en evaluaciones futuras.



## ❖ Oportunidad de Mejora

### DIRECCIÓN ACADÉMICA:

1. Aquellos docentes con nivel deficiente de evaluación deberán firmar una carta compromiso para mejorar su desempeño docente presintiendo de los servicios de aquellos que se nieguen a la firma de la carta.
2. Se llevara acabo un curso para los 3 docentes que obtuvieron nivel suficiente respecto a los rasgos detectados con baja calificación en la rubrica a fin de mejorar su resultado en evaluaciones futuras.
3. Brindar capacitación y orientación para el uso de la plataforma a los alumnos respecto a la implementación de la nueva herramienta de la plataforma a fin de que tengan acceso para consultar sus horarios cuando los requieran.
4. La acción de mejora es a mediano plazo y se pretende brindar asesorías y talleres a los alumnos de licenciatura que se detecten con bajo aprovechamiento a fin de incrementar su promedio, no así a los de posgrado al ser repetidores en caso de reprobación.
5. Esta acción va mas a allá de una atención, por lo que se va a llevar acabo un examen diagnostico a los alumnos de nuevo ingreso que permita identificar sus debilidades y nivelación para disminuir los casos de reprobación.
6. Se busca disminuir el índice de reprobación en el área de ingenierías.

### ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

1. Capturar un 25% de los alumnos en la plataforma filemaker y especificar los documentos que contiene cada expediente.
2. Implementar la vinculación de los planes de estudio con las actas de calificaciones en un 25%.

### RECURSOS

1. Cumplir con fechas estipuladas en el calendario incrementando un día mas de descarga bancaria
2. Creación de un tabulador para la correcta solicitud en cuanto a la cantidad de material.
3. Clasificación de proveedor por servicio o producto ofertado en el concentrado de proveedores substituyendo al concentrado por abecedario
4. Llevar a cabo el programa de mantenimiento preventivo y correctivo conforme a calendario registrado en el formato LPR1-FR2
5. Revisión periódica del mobiliario y programación de platicas extraordinarias con los alumnos, docentes y administrativos

## ❖ Oportunidad de Mejora

### RECURSOS

1. Cumplir con fechas estipuladas en el calendario incrementando un día mas de descarga bancaria
2. Creación de un tabulador para la correcta solicitud en cuanto a la cantidad de material.
3. Clasificación de proveedor por servicio o producto ofertado en el concentrado de proveedores substituyendo al concentrado por abecedario
4. Llevar a cabo el programa de mantenimiento preventivo y correctivo conforme a calendario registrado en el formato LPR1-FR2
5. Revisión periódica del mobiliario y programación de platicas extraordinarias con los alumnos, docentes y administrativos.
6. Se logra alcanzar el 45% del programa del mantenimiento preventivo y correctivo para optimizar los recursos financieros, manteniendo a la institución en mejores condiciones.
7. Que el personal tenga la capacidad de resolver los problemas que día a día se presentan en su vida laboral y personal.

### ALTA DIRECCIÓN

- Se crea un procedimiento de detección de riesgos para el ciclo escolar 2016-2017
- Incluir análisis del flujo de información del cliente en redes sociales para detectar acciones preventivas para el ciclo escolar 2016-2017.

## ❖ **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFOMIDAD DEL SERVICIO**

El seguimiento y medición de los procesos nos dio como resultado darnos cuenta que se están cubriendo los objetivos previstos.

También nos proporciono elementos para orientar las mejoras pertinentes.

Podemos concluir que los indicadores nos permitieron identificar la eficacia de nuestros procesos.

AREA	OBJETIVO	INDICADOR	META	VALIDACION			VALORACIÓN CRÍTICA	PROPUESTA DE MEJORA
				META PROYECTADA	META ALCANZADA	META NO ALCANZADA		
RECURSOS	Verificar que los artículos solicitados por las áreas lleguen oportunamente y cumplan con las especificaciones requeridas, calidad y presentación.	Cumplir al 100% con la programación de compras de acuerdo a fechas establecidas.	Adquirir en un 70% artículos que cumplan con las especificaciones requeridas.	70%	71%	0	Entrega de material reportado en tiempo y forma	se pretende lograr al 100% en un tiempo estimado de 10 meses
	Realizar la oportuna descarga de pagos para la actualización de los estados de cuenta de los alumnos.	Implementar calendario en un 100% con sincronización bancaria, estableciéndolo tres veces a la semana.	Lograr que el 75% del alumnado pueda acceder a sus calificaciones dentro de la plataforma.	75%	75%	0	cumplir con fechas estipuladas en calendario	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 10 meses
	Mantener actualizado un concentrado de proveedores estableciendo condiciones de pago, servicio, información general y demás información necesaria.	De acuerdo a la rúbrica de evaluación de proveedores, se evalúa al 100% de proveedores constantes.	Lograr que el 75% de los proveedores cumpla con las especificaciones de la rúbrica.	75%	77%	0	tabulador para la correcta solicitud en cuanto a la cantidad de materia	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 8 meses
	Brinda mantenimiento de manera eficaz y eficiente al hardware y software del instituto.	Implementar al 100% programa de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.	Obtener que el 25% de hardware y software reciba mantenimiento de acuerdo al programa de establecido.	25%	40%	0	mejoras en el desempeño de los equipos evitando así tener equipos obsoletos.	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 2 meses
	Desarrollar e implementar un programa sobre el buen uso del mobiliario.	Crear programa sobre el buen uso del mobiliario.	Implementar el 90% del programa sobre el buen uso del mobiliario.	90%	100%	0	implementar un programa sobre un buen uso del mobiliario	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 1 mes
	Eficientar la administración de la infraestructura e inventario en la institución.	Actualizar inventarios	Implementar en un 40% programa de mantenimiento correctivo y preventivo.	40%	45%	0	cumplir con fechas estipuladas en la actualización de inventarios	implementar esta mejora en disminuir el número de mantenimientos correctivos
	Evaluar al personal administrativo y programar los talleres y cursos necesarios.	Capacitar al personal con base a los resultados de la evaluación	Implementar en un 30% programa de capacitación permanente.	30%	33%	0	evaluar al personal administrativo, conforme a las necesidades requeridas del personal	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 6 meses
ALTA DIRECCIÓN	Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la auto-evaluación.	Dar seguimiento a la auto-evaluación al 100% de los procesos.	Revisar y actualizar el 100% de los procesos.	100%	100%	0	se implementara un procedimiento de detección de riesgos para el ciclo escolar 2016-2017	cumplir con el seguimiento en tiempo y forma para mantener el 100%
	Aplicar encuestas de satisfacción de los servicios universitarios.	Analizar el 100% de los resultados de las encuestas aplicadas al 10% de la población de licenciados, maestrías y doctorados, para	Realizar al 10% de la población encuestas de satisfacción al personal administrativo.	8.5	9.1	0	riesgos para el ciclo escolar 2016-2017	desempeño bueno con una actitud positiva y asertiva
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	Identificar de manera eficiente el contenido de los expedientes de los alumnos.	Implementar el uso de la plataforma filemaker.	Registrar el 25% de los alumnos en la plataforma filemaker.	25%	31%	0	implementar el uso de la plataforma filemaker	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 8 meses
	Optimizar la identificación de las actas de calificaciones	Implementar la vinculación de los planes de estudio con las actas de calificaciones automáticamente.	Vincular en un 25% los nombres de las materias en las actas de calificaciones.	25%	40%	0	implementar la vinculación de los planes de estudio con las actas de calificaciones	se pretende lograr el 100% en un tiempo estimado de 8 meses
DIRECCIÓN ACADÉMICA	Establecer una metodología oportuna para comunicar horarios de clases a los alumnos.	Publicar en la plataforma digital del alumno los horarios de clase.	El 100% de los alumnos consultan sus horarios de clase en la plataforma.	100%	100%	0	brindar la capacitación y orientación hacia el alumnado	seguir trabajando al 100% con el alumno virtualmente
	Realizar un diagnóstico en matemática y comprensión lectora y a partir de los resultados, diseñar un curso propédeutico que permita a los alumnos de nuevo ingreso contar con las competencias básicas.	Aplicar al 100% de los alumnos de nuevo ingreso examen diagnóstico y diseño de curso propédeutico.	Nivelar al 100% de los alumnos que lo necesitan.	100%	100%	0	se brindara un examen de acuerdo a la necesidad de el alumno	se brindara disminuir el índice de reprobación en el área de licenciaturas e ingenierías
	Realizar un análisis a los docentes con deficiencias en planeación con base en competencias, uso de las TIC's y	Aplicar al 100% de los docentes evaluación y facilitar curso de	Capacitar al 100% de docentes que lo necesitan.	100%	100%	0	se brindara la capacitación detallada hacia al docente en	aquellos docentes con nivel deficiente de evaluación deberán firmar una carta

# Estado de las acciones correctivas y preventivas

**CORRECTIVAS**

AREAS AUDITADAS	CRITERIO DE REVISADOS PARA REVISIÓN														
	Fecha	N° de reporte	tipo				Responsable del área	Seguimientos				Fecha de compromiso de cumplimiento	Fecha de cierre	Fecha de validacion	Auditor o revisor
			NCM	ncm	Observación	Clausula/elemento (s) ISO		1	2	3	4				
ADMINISTRACION ESCOLAR	15,16/03/2016	1/14	*		4.2.3	Irma Lozada Aguilar	19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		2/14	*		4.2.4		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		8/14	*		7.1		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		12/14	*		7.5.1		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		13/14	*		7.5.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
DIRECCIÓN ACADEMICA	15,16/03/2016	1/14	*		4.2.3	Jenny Velazco Palacios	19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		2/14	*		4.2.4		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		9/14	*		7.2.2		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		13/14	*		7.5.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
ALTA DIRECCIÓN	15,16/03/2016	3/14	*		5.1	María Isabel Tamy Morales Flores	19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016	Ma. Isabel Tamy Morales Flores	
		4/14	*		5.6.1		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		13/14	*		7.5.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		14/14	*		8.2.2		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
RECURSOS MATERIALES, HUMANOS, TELECOMUNICACIONES	15,16/03/2016	1/14	*		4.2.3	Antonio lopez Palacios	19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		2/14	*		4.2.4		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		5/14	*		6.2.2		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		6/14	*		6.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		7/14	*		6.4		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		10/14	*		7.4.1		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		11/14	*		7.4.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		
		13/14	*		7.5.3		19/03/2016	04/04/2016	11/04/2016	18/04/2016	29/04/2006	06/05/2016	17/05/2016		

## PREVENTIVAS

AREAS AUDITADAS	CRITERIO DE REVISADOS PARA REVISIÓN										
	Fecha	N° de reporte	tipo				Responsable del área	Fecha de compromiso de cumplimiento	Fecha de cierre	Fecha de validacion	Auditor o revisor
			NCM	ncm	Observación	Clausula/elem ento (s) ISO					
ADMINISTRACION ESCOLAR	13/04/2016	1/1		*		7.2.1	Irma Lozada Aguilar	13/04/2016	15/04/2016	17/04/2016	Ma. Isabel Tamy Morales Flores
ALTA DIRECCIÓN	11/01/2016	1/1		*		7.2.3	María Isabel Tamy Morales Flores	11/01/2016	13/01/2016	15/01/2016	
RECURSOS MATERIALES, HUMANOS, TELECOMUNICACI	29/02/2016	1/1		*		7.2.1	Antonio Iopez Palacios	29/02/2016	04/03/2016	05/04/2016	

# ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCION PREVIAS

REVISION 2015		REVISION 2016	
ACCIONES CORRECTIVAS ABIERTAS	3	ACCIONES CORRECTIVAS ABIERTAS	0
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD	100%	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD	100%
AUTO EVALUACIÓN DE PROCESOS	50%	AUTO EVALUACIÓN DE PROCESOS	100%

SEGUIMIENTO 2015	SEGUIMIENTO 2016
En el área de administración escolar se disminuye tiempo en la inscripción mediante la capacitación al personal administrativo.	En el área de administración escolar se implementa nuevo modulo que permite disminuir aún mas el tiempo de inscripción
Con la finalidad de incrementar el buen desempeño de la gestión administrativa se revisan y actualizan el 100% de la documentación del SGC implementado el procedimiento elaboración de documentos.	Con la finalidad de incrementar el buen desempeño de la gestión administrativa se revisan y actualizan el 90% de la documentación del SGC
Se eficientó los procedimientos de ingreso de permanencia y egreso mediante el proceso de servicio educativo.	Se eficientó los procedimientos de ingreso de permanencia y egreso implementando un mayor control informático en el proceso
Se contemplan cursos de trabajo en equipo.	Con base a la evaluación administrativa se realiza un nuevo programa de capacitación
se capacito al personal en auditorias internas y control de documentos entre otros.	Se impartió el curso transición de sistemas de calidad, norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015



## **CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Rotación de personal en áreas de atención de clientes como recepción

## **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

### **En General:**

1. Realizar la transición a la norma ISO 9001:2015 implementando cursos de estadística y:

<b>Nombre del Curso</b>	<b>Duración</b>	<b>Modalidad</b>
<b>Interpretación de la Norma ISO 9001:2015</b>	16 Hrs (2 días)	Presencial in Company
<b>Auditor Interno (19011:2011) Enfoque a ISO 9001:2015</b>	16 Hrs (2 días)	Presencial in Company
<b>Gestión de Riesgos (31000:2009) Enfoque a ISO 9001:2015</b>	16 Hrs (2 días)	Presencial in Company