



**Centro Universitario de la Costa Sur**  
Secretaría Académica  
Coordinación de Servicios Académicos  
Unidad de Calidad

## **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2019**

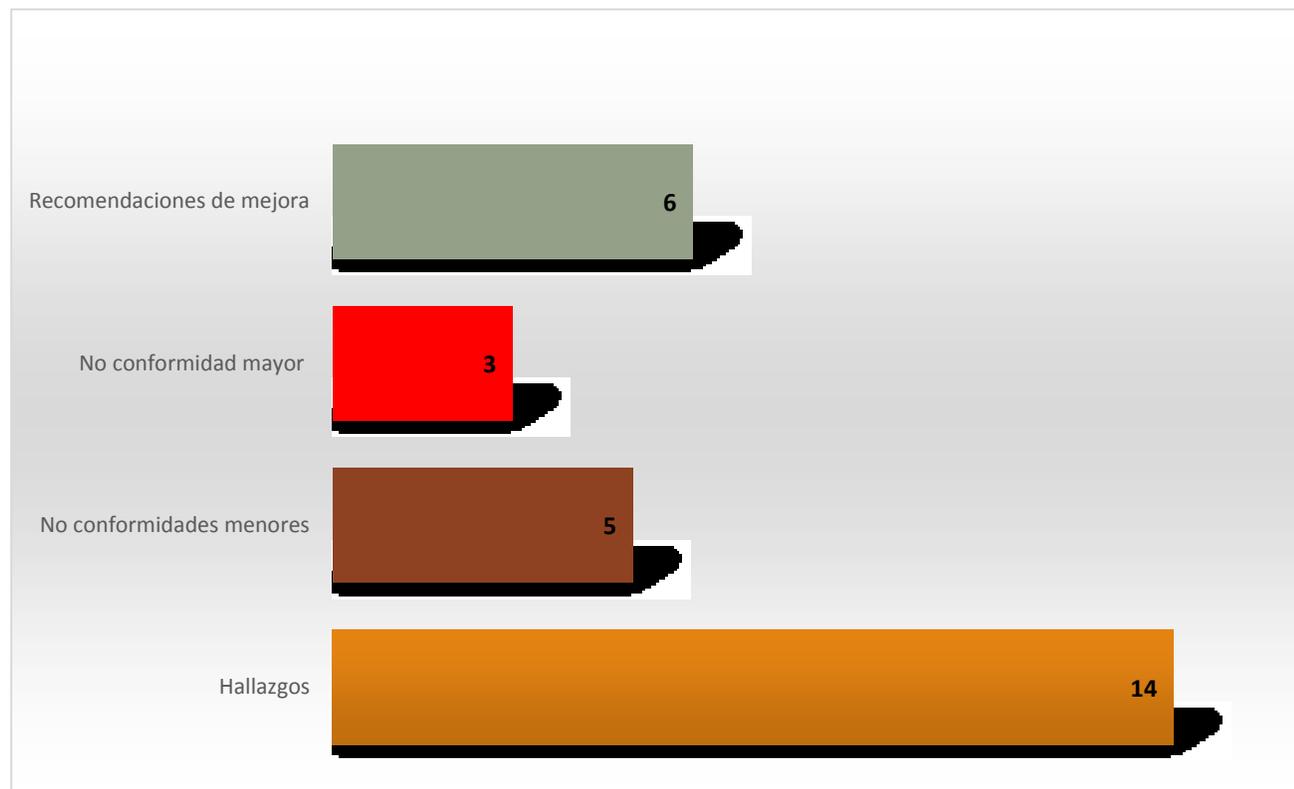
---

**10 de Diciembre de 2019**

# Orden del día

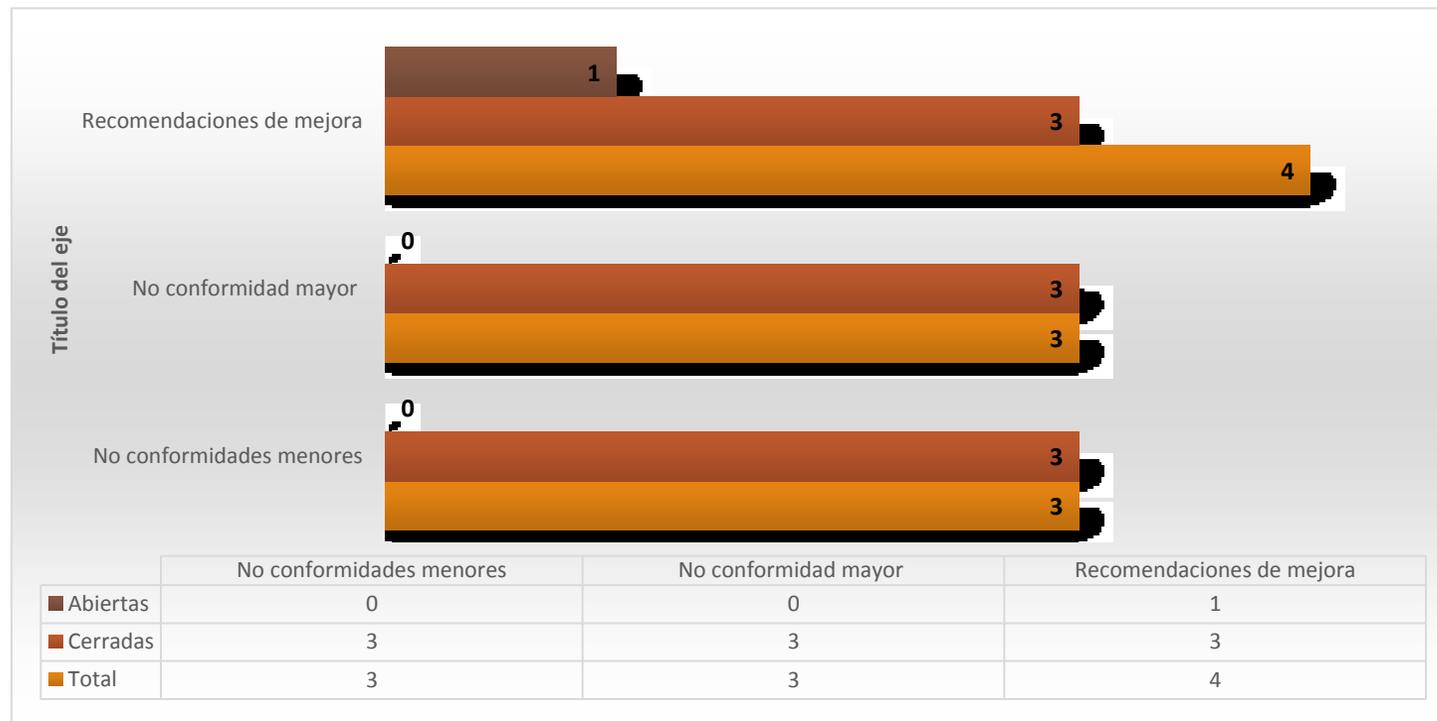
1. Bienvenida por parte del Representante de la Dirección.
2. Resultados de Auditoría
3. Resultados de Auditoría Interna (Julio de 2019).
4. Resultados de Auditoría externa (Septiembre de 2019).
5. Evaluación de efectividad de plan de acciones de gestión de riesgos 2018-2019.
6. Evaluación de efectividad del programa de capacitación 2019.
7. Evaluación de efectividad de proyectos de mejora 2019
8. Evaluación de efectividad de no conformidades
9. Resultados de encuestas de satisfacción del cliente (Agosto - 2019).
10. Resultados de encuestas de ambiente de trabajo
11. Asuntos varios

### 3) Resultados de auditorías



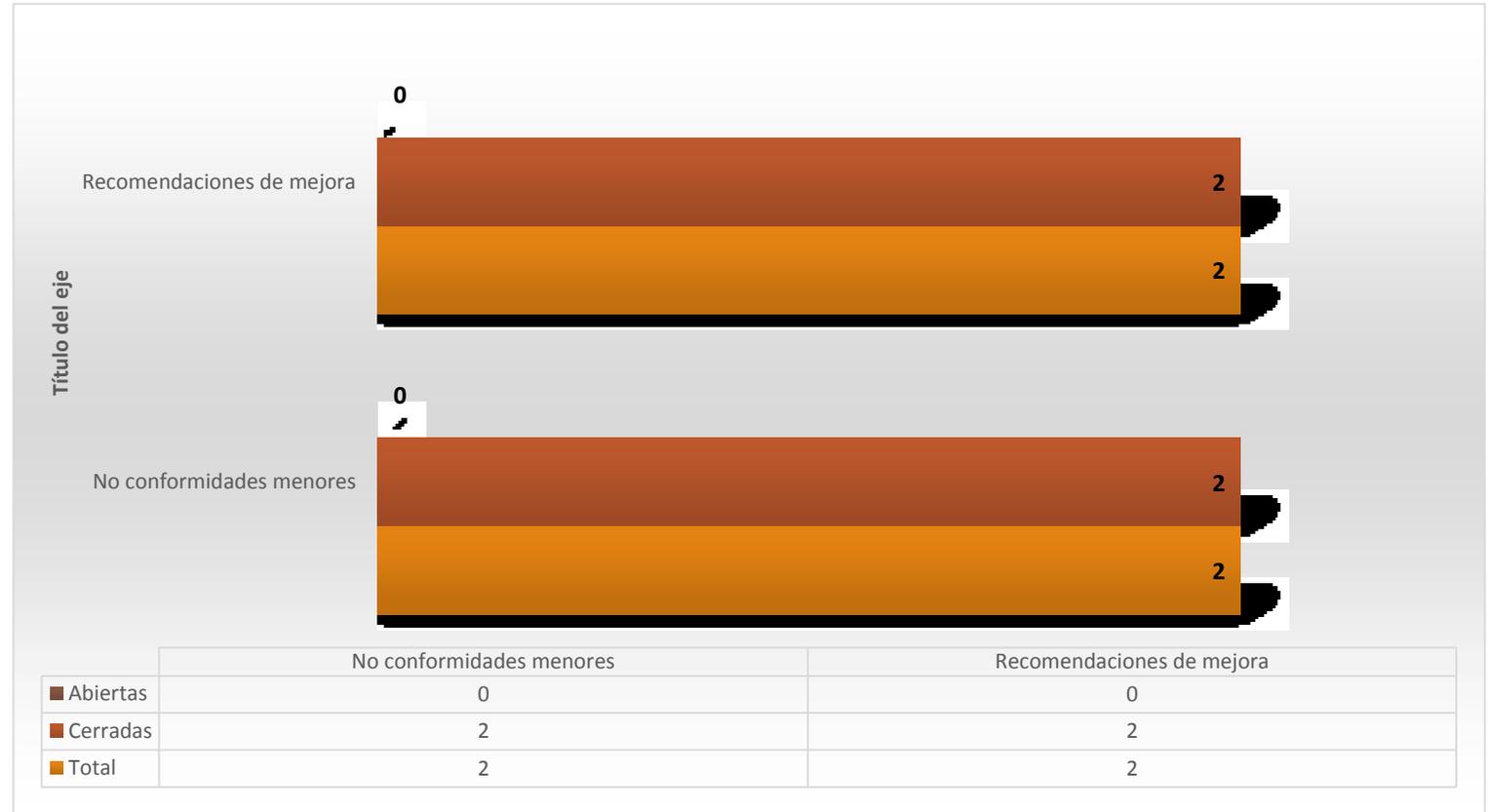
Resultados de auditorías		
Hallazgos	14	100
No conformidades menores	3	36%
No conformidad mayor	5	21%
Recomendaciones de mejora	6	43%

### 3) Resultados de auditoría interna



Resultados de auditoría interna 2019			
Hallazgos	Total	Cerradas	Abiertas
No conformidades menores	3	3	0
No conformidad mayor	3	3	0
Recomendaciones de mejora	4	3	1

## 4) Resultados de auditoría externa



Resultados de auditoría externa 2019			
Hallazgos	Total	Cerradas	Abiertas
No conformidades menores	2	2	0
Recomendaciones de mejora	2	2	0

## 4) Resultados de auditoría externa

**RECOMENDADO  
PARA CERTIFICAR  
CON  
OBSERVACIONES  
MENORES**

### CONCLUSIONES GENERALES:

#### Fortalezas.

El Sistema de Gestión de Calidad demuestra una madurez en sus procesos, es eficaz al verificar el nivel de implementación del mismo y cumplimiento con los requisitos de la Norma al tener:

- Un SGC que proporciona la información a través de procesos documentados y registros establecidos, así como los requerimientos legales, normativos, documentales y reglamentarios con base en la Norma ISO 9001:2015.
- Competencias del personal que lo realiza y comunicación con los usuarios.
- Revisiones al sistema a través de procesos internos como visitas bimestrales, auditorías internas y capacitación a su personal.

#### Comentario del muestreo:

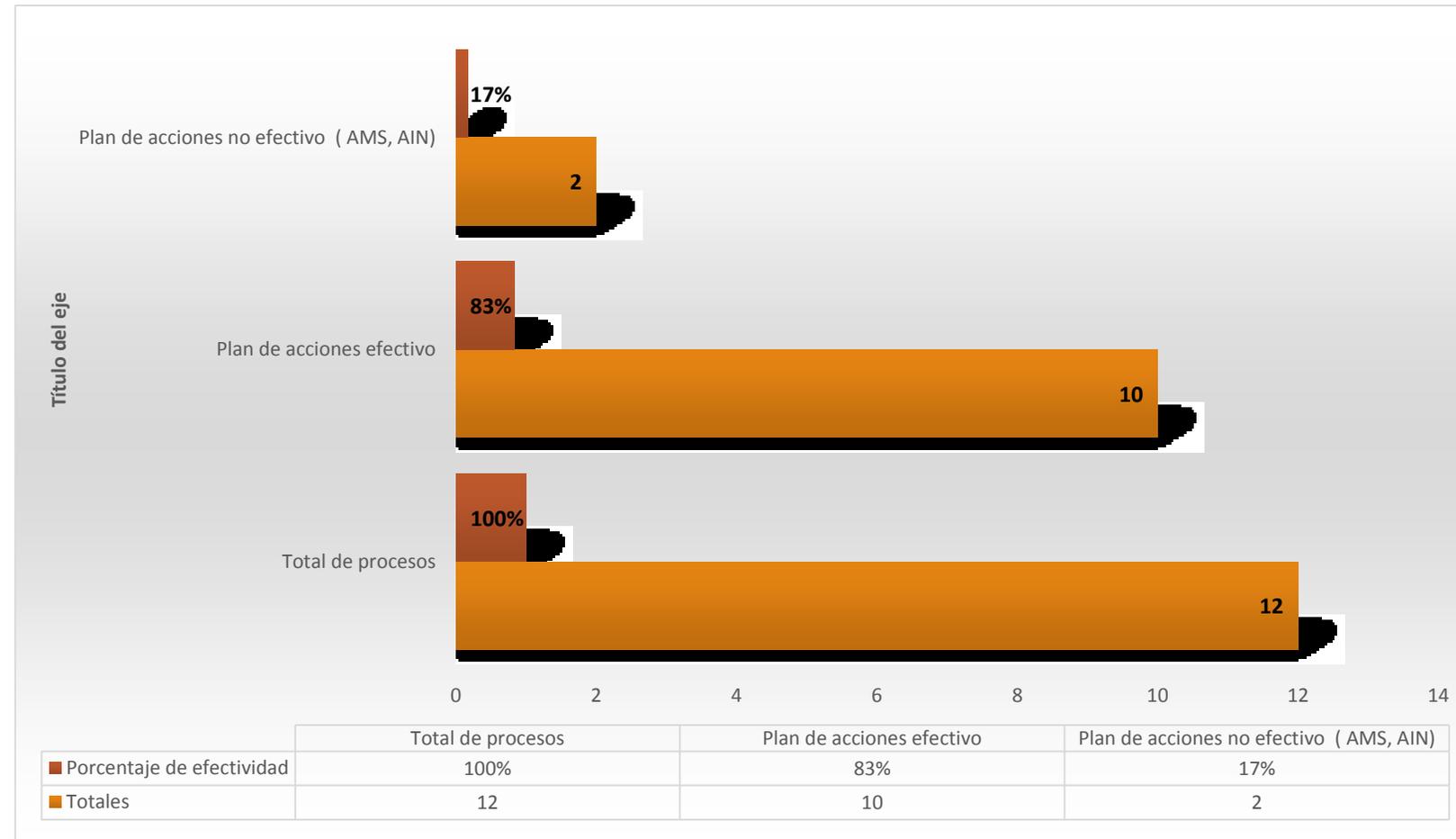
Se verifico durante la auditoria que se mantiene implementado sistema de gestión de calidad, se mantiene sin cambios el contexto de la organización y la identificación de las partes interesadas, el alcance del sistema de gestion y no aplicabilidad, se mantiene implementada la politica y objetivos de calidad, se realiza actualización de evaluación de riesgos en la mayoría de los procesos a excepción del proceso de control escolar, por lo cual se documentó no conformidad; se verifico que se mantienen implementados los controles operacionales para asegurar la calidad del servicios por medio de evidencias de registros impresos y registros en plataformas electrónicas institucionales, se verifico que se mantienen implementadas las auditorias internas y revisiones por la dirección a traves de las cuales se monitorea el nivel de servicio proporcionado a la comunidad estudiantil, así como el seguimiento al cumplimiento de indicadores y estrategias para mitigar los riesgos identificados en cada uno de los procesos; se documento no conformidad a los procesos de administración de infraestructura y administración de personal.

Se recomendó al cliente para mantener su certificación con 2 no conformidades menores.

Nota: es obligatorio llenar todos los campos de la tabla anterior.

Nota: notificar a ventas en caso de que existiera algún proceso, sitio y/o localidad fuera del alcance y que el cliente desee incluirlo, un cambio en el rango de empleados, o bien la aplicabilidad o no aplicabilidad de alguna cláusula que impacte en la cotización.

# 5) La eficacia para abordar los riesgos y oportunidades



# 6) Cursos de capacitación.

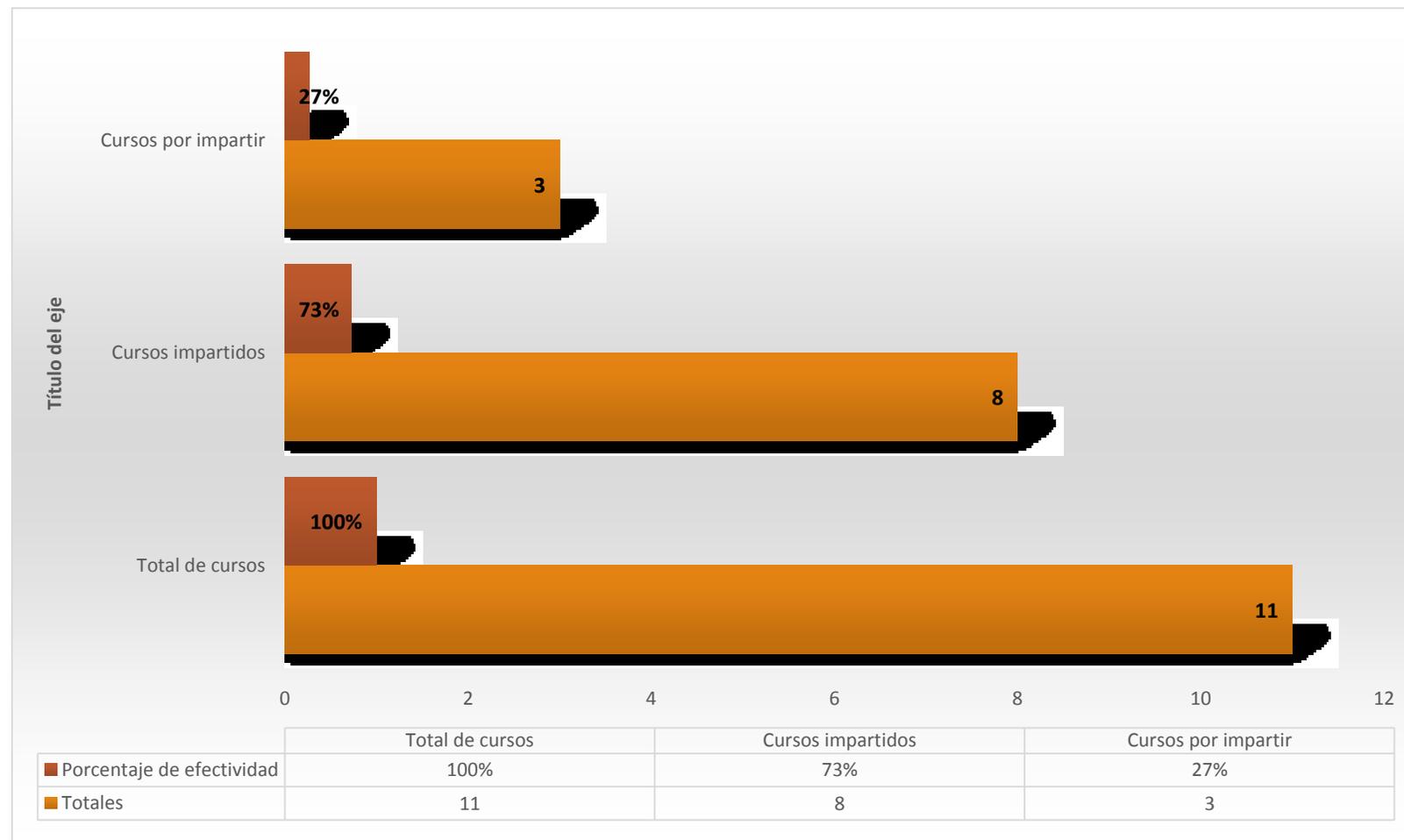


## Impartidos:

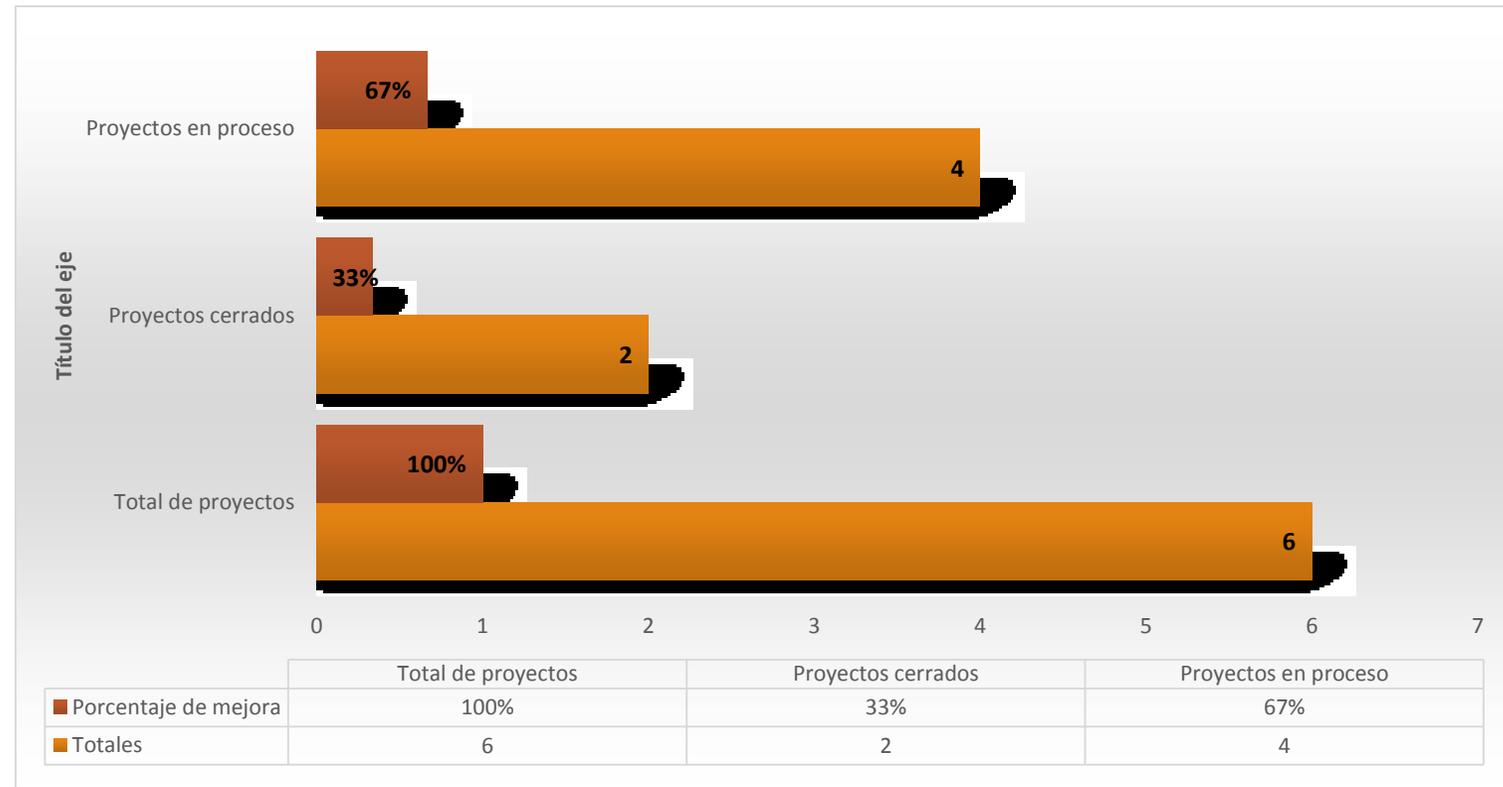
1. Actualización de la Norma ISO 9001:2015.
2. Inducción a la Calidad y al Sistema de Gestión de Calidad.
3. El uso óptimo de dispositivos móviles.
4. Acciones preventivas para el desgaste laboral.
5. Gestión de Riesgos.
6. Estrategias de búsqueda de información confiable.
7. Etiqueta para las relaciones humanas.
8. Formación como auditor interno.

## Por impartir:

1. Calidad en el Servicio y atención al cliente.
2. Word intermedio y avanzado.
3. Excel avanzado.



# 7) Proyectos de Mejora



## 8) Resultado de indicador de satisfacción del cliente 2019

Resultados		Fecha
Anterior	Actual	
64%	67%	Diciembre de 2013
67%	85%	Octubre de 2014
85%	89%	Octubre de 2015
85%	88%	Octubre de 2016
89%	88%	Junio de 2017
89%	92%	Junio de 2018
92%	89%	Agosto de 2019

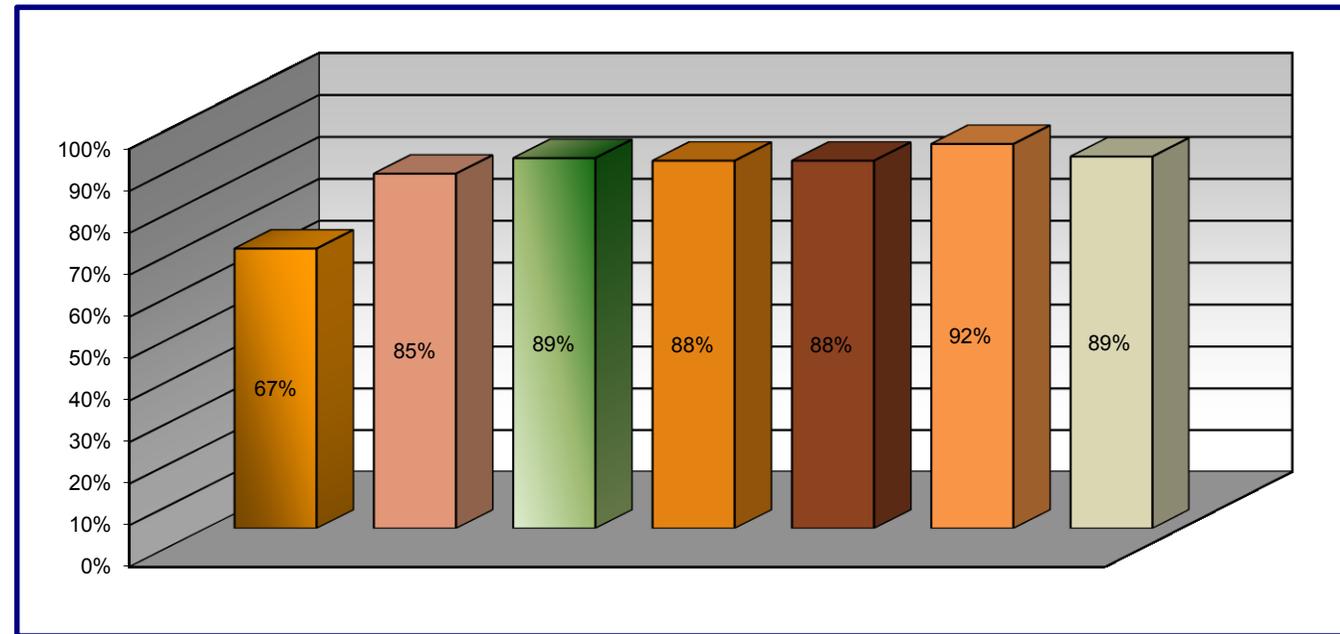


### Objetivo de Calidad

Incrementar la satisfacción de los usuarios en relación al servicio que ofrecen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

### Meta

Incrementar al 85% la percepción del cliente respecto a los servicio que brindan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad



### Disminución del 3 % con respecto al 2018

Se generó la No conformidad en la Auditoría externa y se trabajó el plan de acciones correspondiente. Estatus: cerrada.

# 8) Resultado de indicador de ambiente de trabajo 2019

Resultados		Fecha
Anterior	Actual	
89%	85%	Noviembre de 2014
85%	85%	Octubre de 2015
85%	93%	Octubre de 2016
93%	86%	Octubre de 2017
93%	93%	Octubre de 2018
93%	83%	Octubre de 2019

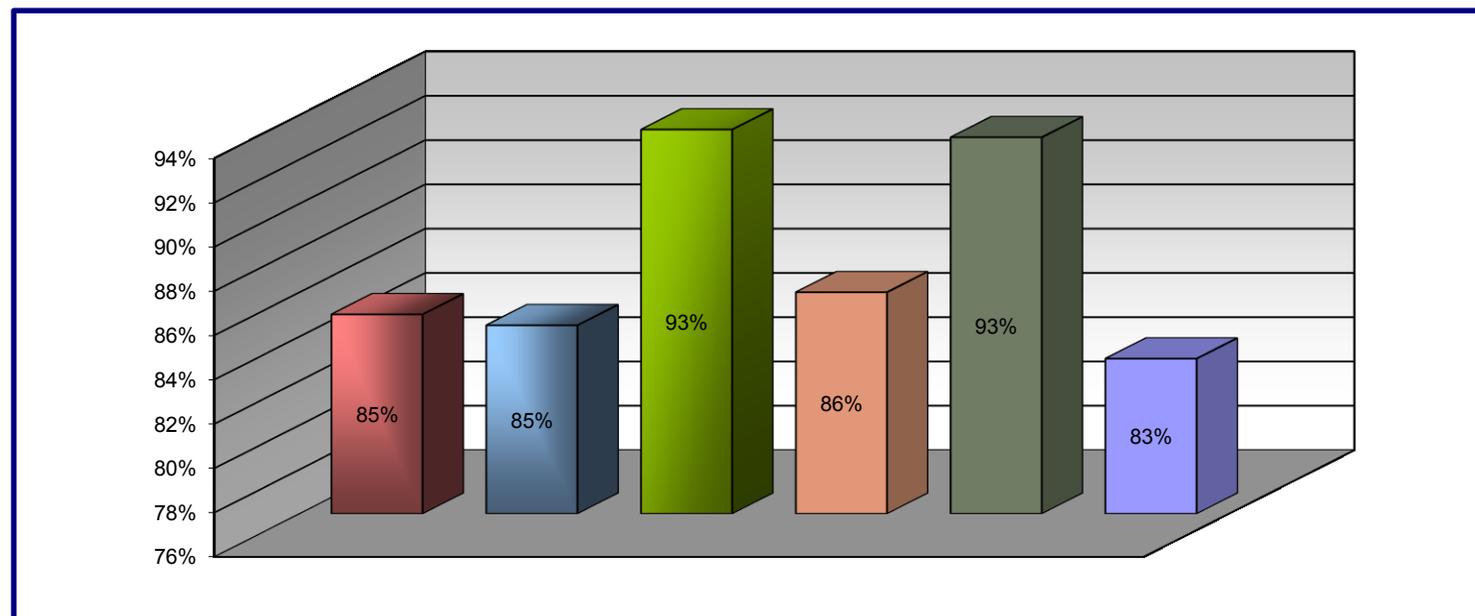


## Objetivo de Calidad

Identificar carencias e ineficacias que afectan al personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad para crear y mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo.

### Meta

Mantener en 93 % los resultados de la encuesta de ambiente de trabajo



### Disminución del 10 % con respecto al 2018

Se trabajará en un proyecto de mejora general del SGC.

# Gracias

---

SESIÓN DE RETROALIMENTACIÓN

