

REPORTE DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS ESTUDIANTILES
Enero – Abril 2013

1) Distribución de becas por Programa Educativo

Programa Educativo	Matrícula Total	Becas otorgadas	Porcentaje de becarios conforme a matrícula
AEP	260	247	95%
TIC	241	222	92%
PROCALI	141	86	61%
MECATTSU	165	152	92%
ME	108	86	80%
TUR	193	147	76%
ENERGIAS R	35	36	100%
ACUA	21	18	85%
GAST	98	65	66%
DEPROYS	144	142	99%
TICING	191	160	84%
PROCBIO	57	39	68%
MECATING	114	77	68%
MTLMEC	50	27	54%
DETUSUS	121	116	96%
LP SEGUR	21	15	71%
TOTAL	1,960	1,635	83%

a) Becas otorgadas por tipo y por programa educativo

Programa Educativo	Alimenticia	Equidad	Estadía	BMujer	Académica	PRONABES	Total
AyEP	5	7			72	163	247
TIC	23	9			69	121	222
PROCALI	3				28	55	86
MECATTSU	3	2			58	89	152
ME	3	4			32	47	86
TUR	11			1	68	67	147
ENERGIAS R	2				19	15	36
ACUIC					15	3	18
GAST	1				35	29	65
DEPROYS		1			17	124	142
TICING	1	1	2		30	126	160
PROCBOING			2		6	31	39
MECATING					14	63	77
MTLMEC						27	27
DETUSUS	3	1	6		29	77	116
LP SEGUR					7	8	15
TOTAL	55	25	10	1	499	1,045	1,635
% con respecto al total de becas	3.3%	1.5%	0.6%	0.06%	30%	63.9%	

Nota: En relación a las becas académicas, solo se consideraron a los estudiantes que no cuentan con ningún otro tipo de beca.

b) Bajas registradas por tipo de beca

	Alimenticia	Equidad	Estadía	BIAM	Estudiantil	PRONABES	Juventud	FESE
Total	-	-	-	-	-	35	-	-

c) Lugar de procedencia de becarios

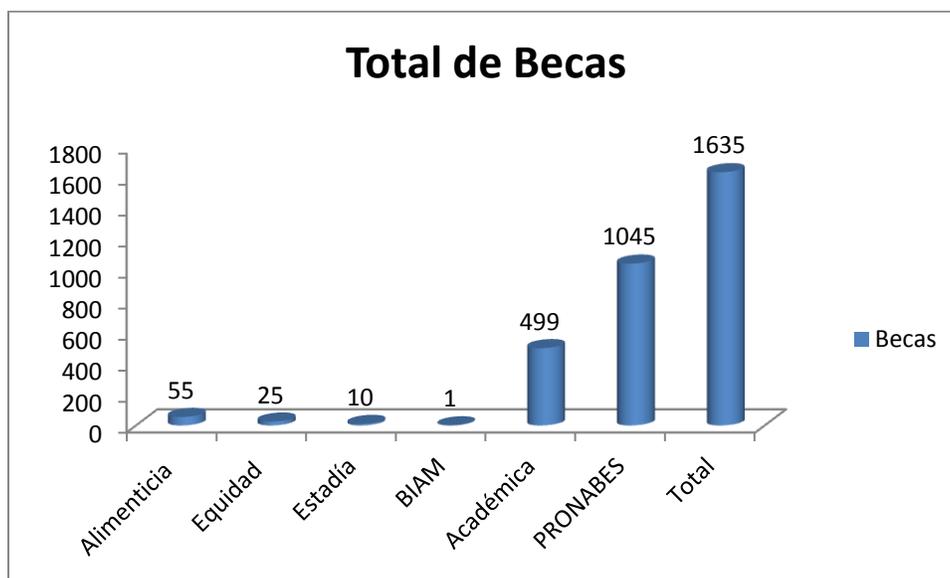
Municipio	Total	Municipio	Total	Municipio	Total
Actopan	84	Metepec	2	Texcoco, Mex.	1
Ajacuba	6	Metztlán	4	Tezontepec, de Aldama	18
Alfajayucan	89	Mixquiahuala de Juárez	17	Tizayuca	1
Amealco, Oax.	1	Nicolás Flores	28	Tlahuiltepa	5
Atotonilco de Tula	2	Nopala de Villagrán	2	Tlaxcoapan	4
Cardonal	115	Ocatlán de Morelos, Oax.	1	Tula de Allende	4
Chapantongo	16	Orizaba, Veracruz	1	Tulancingo de Bravo	2
Chapuluacán	12	Pachuca de Soto	7	Villa Sola, Oax.	1
Chilcuahutla	54	Pacula	1	Zimatlán de Álvarez, Oax.	1
Coatzacoalcos, Ver.	1	Pisaflores	7	Zimapan	100
Comonfort	1	Progreso de Obregón	18	Total	1,635
Cuautitlán Izcalli, Mex.	1	Querétaro, Qro.	1		
Doctor Mora, Gto.	1	San Juan del Río, Qro.	1		
El Arenal	18	San Salvador	87		
Fortín, Ver.	1	Santa Cruz, Oax.	1		
Francisco I Madero	18	Sta. Alicia, Oax.	1		
Huichapan	9	Santiago de Anaya	50		
Ixmiquilpan	711	Tasquillo	88		
Iztacalco, Mex.	2	Tecozautla	19		
Jacala de Ledezma	10	Tepeapulco	1		
Juárez, Hidalgo	1	Tepetitlán	1		
La Misión	6	Tetepango	1		

d) Presupuesto ejercido en el proyecto de becas

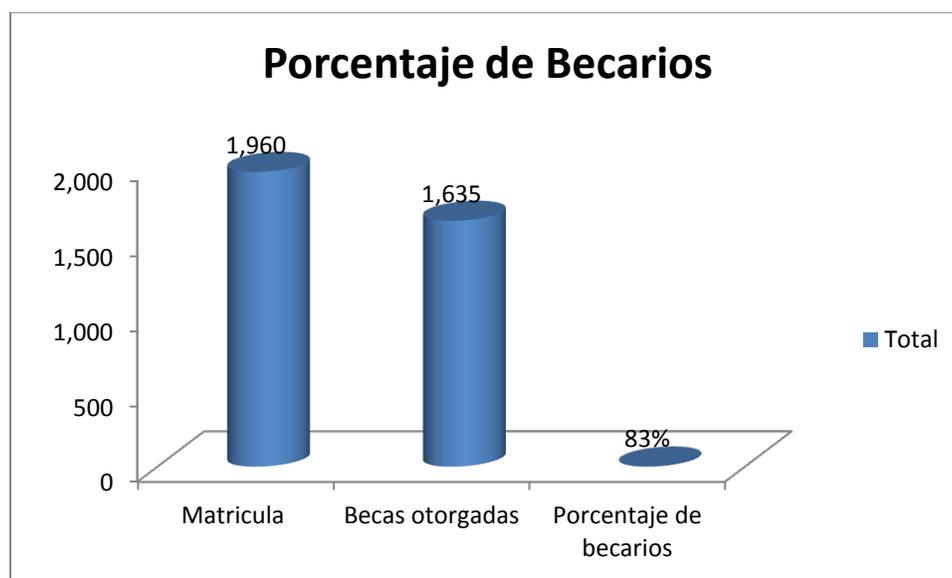
El total del presupuesto ejercido en el periodo enero abril 2013 ha sido tal y como lo muestra la siguiente tabla:

Tipo de Beca	Enero - Abril 2013	
	Estudiantes	Total
Académicas	499	\$119,970.00
Alimenticia	55	\$92,403.00
Equidad	25	\$33,200.00
Estadía	10	\$20,000.00
BIAM	1	\$2,800.00
PRONABES	1,045	\$ 894,070.00
Total	1,635	\$1,162,443.00

e) Total de Becas



f) Porcentaje de Estudiantes Becados



2) Actividades de Psicopedagogía

a) Talleres Extracurriculares de Formación Integral, por Programa Educativo

El total de talleres programados para impartir en el cuatrimestre Enero Abril 2013 fue de 67 talleres, de los cuales se impartieron 65 talleres, únicamente no se logra impartir con el grupo de 2°C de gastronomía ya que los días en que se reprogramó los estudiantes asistieron a un evento de su programa educativo, sin embargo se reprogramará para el cuatrimestre mayo agosto 2013, y en relación al otro taller tenemos al grupo de 5°D de Administración con el que únicamente se pudo trabajar una sesión ya que en los días en que se realiza la reprogramación los estudiantes acuden a actividades de su PE.

Se considera que la estrategia de programar los talleres en horarios diferentes a las clases de ingles ha sido viable, ya que de esa manera no se han tenido que reprogramar sesiones con los deferentes programas educativos.

A continuación se muestra la tabla de los talleres de formación integral que se aplicaron en el cuatrimestre enero – abril 2013.

Programa Educativo	Cuatrimestre					Total Beneficiados
	2º	3º	4º	5º	8º	
Administración y Evaluación de Proyectos	Salud sexual (A,B,C,D,E)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C,D,E)	Mi pareja, mi espejo (A,B)	288
Mecánica	Salud sexual (A,B,C)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C)	Mi pareja, mi espejo (A,B)	139
Procesos alimentarios	-Manejo de conflictos (A) -Salud sexual (A,B,C)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C)	Mi pareja, mi espejo (A)	90
Tecnologías de la Información y Comunicación	Salud sexual (A,B,C,D,F,E)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C,D,E)	Mi pareja, mi espejo (A,B,C)	294
Turismo	Salud sexual (A,B,C,D)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C,D)	Mi pareja, mi espejo (A,B,C)	264
Gastronomía	Salud sexual (A,B,C)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A)	-	61
Mecatrónica	Salud sexual (A,B,C,D)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A,B,C)	Mi pareja, mi espejo (A,B)	210
Energías Renovables	Salud sexual (A)	-	-	Ya termine la Uni y ahora ¿qué? (A)	Mi pareja, mi espejo -	32
Total de estudiantes beneficiados						1,378

b) Estudiantes canalizados al área de psicopedagogía por Programa Educativo

Programa Educativo	Canalizaciones	Interés Personal	Atendidas	No atendidas
AEP DEPROYS	7	7	14	-
TIC TICING	12	3	15	-
PROCALI PROCBIO	10	1	11	-
-MECATTSU MECATING	5	2	7	-
MECANICA MTLMEC	10	1	11	-
TUR DETUSUS	3	-	3	-
ENERGIAS R	-	-	-	-
GASTRONOMIA	7	1	8	-
ACUICULTURA	-	-	-	-
TOTAL	56	13	69	

c) Estudiantes canalizados para ser entrevistados con motivo de solicitud de baja

Programa Educativo	Total de bajas	Estudiantes entrevistados	Estudiantes no entrevistados
AEP	12	9	3
TIC	18	14	4
PROCALI	15	6	9
MECATTSU	14	9	5
ME	3	2	1
TUR	23	11	12
ENERGIAS R	2	-	2
ACUIC	1	-	1
GAST	4	1	3
DEPROYS	4	2	2
TICING	5	4	1
PROCEBIO	1	-	1

MECATING	9	5	4
MTLMEC	3	2	1
DETUSUS	5	2	3
LP SEGUR	2	1	1
TOTAL	121	68	53

Nota: Es importante considerar que el total de bajas incluye temporales y definitivas, dentro de las bajas son considerados los estudiantes de TSU e ingeniería.

3) Acciones de mejora

a) Resultados de auditoría de servicios complementarios enero – abril 2013

La meta anual establecida para el servicio de becas y psicopedagogía ha sido de 8.66 y 8.96; la meta general establecida de manera conjunta con el resto de los servicios complementarios ha sido de 8.83.

Se observa a través de los resultados obtenidos, que los servicios que ofrece este departamento han logrado alcanzar tanto la meta individual como la meta general, durante el cuatrimestre Enero Abril 2013, ya que se ha obtenido un promedio general de 9.4 para psicopedagogía y 9.5 para becas; lo que indica que los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que se ofrecen en éste departamento; por lo anterior no ha sido necesario atender alguna acción correctiva.

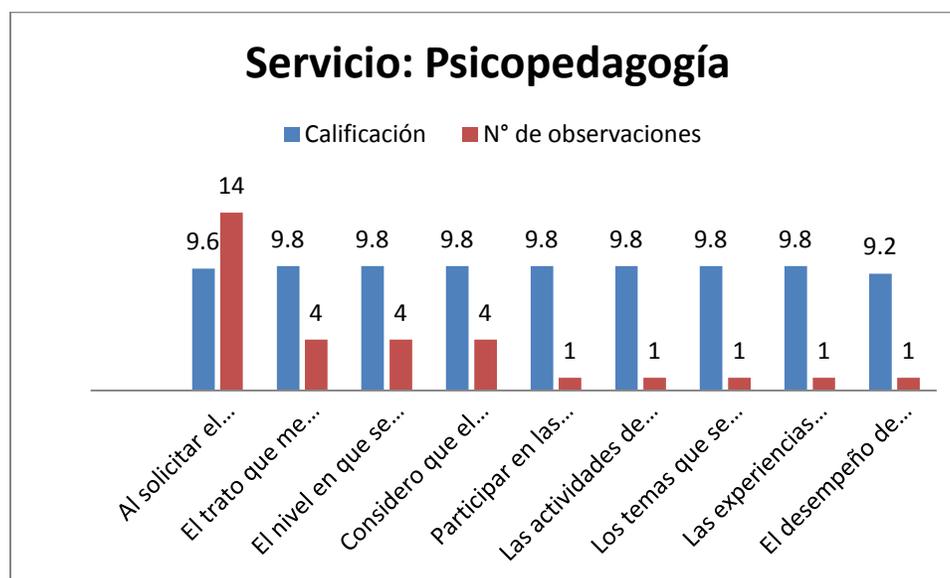
A continuación se muestran los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los estudiantes a los servicios que ofrece esta área.

Servicio Complementario: Psicopedagogía

Criterio Evaluado	Calificación	N° de observaciones
Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	9.6	14
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	9.8	4
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	9.8	4
Considero que el servicio de apoyo	9.8	4

psicopedagógico es:		
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	9.8	1
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	9.8	1
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	9.8	1
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	9.8	1
El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	9.2	1
Índice de satisfacción	9.4	Total: 31

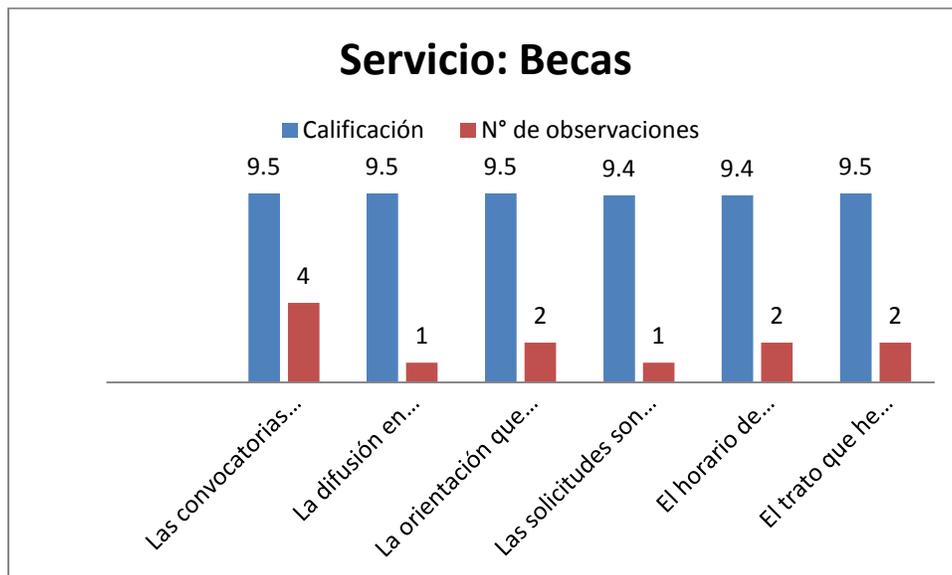
Gráfica 1



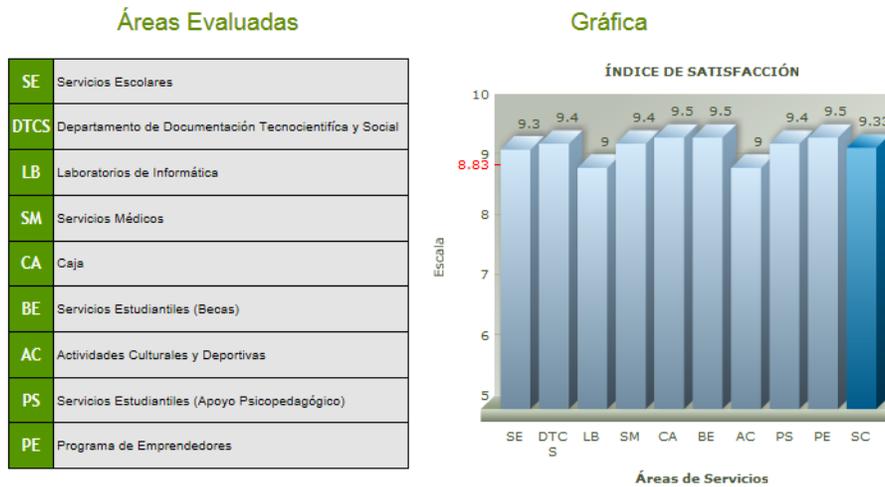
Servicio Complementario: Becas

Criterio Evaluado	Calificación	N° de observaciones
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	9.5	4
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	9.5	1
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	9.5	2
Las solicitudes son fáciles de llenar:	9.4	1
El horario de atención es:	9.4	2
El trato que he recibido en los trámites de beca es :	9.5	2
Índice de Satisfacción	9.5	Total: 12

Gráfica 1



A continuación se muestra la gráfica de los resultados 01/2013 del Sistema de Gestión de Calidad.



Las observaciones referidas por los estudiantes han sido atendidas a través de la intranet, en donde las observaciones de psicopedagogía fueron 31 y están encaminadas principalmente a que no conocen el servicio, que no lo han solicitado y el tiempo en que se les brinda atención y, por lo que se les refirió que cuando necesiten hacer uso del servicio estamos para atenderlos y orientarlos.

En este sentido es importante mejorar el tiempo en que se les brinda atención, mejorar la calidad de los talleres que se les imparten y realizar difusión del servicio, por lo que se considera necesario realizar una mejora continua en el contenido de los talleres, estar consientes de brindar atención de calidad a todos los estudiantes y analizar la forma más pertinente de realizar la difusión de los servicios.

Por otro lado, en el servicio de Becas las observaciones fueron 12 y están orientadas a que es importante mejorar el trato que se les da y que las convocatorias no se publican en tiempo y forma, en este aspecto se les refirió que sus observaciones se retomarán para mejorar el servicio.

Se considera que los aspectos a mejorar dentro del Servicio de Becas es realizar mayor difusión de las convocatorias y mejorar la atención que se les brinda.

b) Atención al buzón de quejas y sugerencias

Se monitorea constantemente el buzón de quejas y sugerencias, sin embargo en este periodo no se tuvo ninguna queja ni sugerencia.

c) Recomendaciones generales

Dentro de las reuniones de las autorías de servicio, se ha solicitado nuevamente la impartición del curso de atención al cliente para que se cuente con mejores recursos para brindarles un mejor servicio a los estudiantes.

Además también se considera importante que se capacite a los facilitadores de los talleres de formación integral, esto con la finalidad de actualizar y desarrollar más competencias que permitan un mejor impacto en la formación integral de los estudiantes.