

**REPORTE DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS ESTUDIANTILES**  
**Septiembre - Diciembre de 2012**

**1) Distribución de becas por Programa Educativo**

<b>Programa Educativo</b>	<b>Matrícula Total</b>	<b>Becas otorgadas</b>	<b>Porcentaje de becarios conforme a matrícula</b>
<b>AEP</b>	301	268	89%
<b>TIC</b>	292	224	77%
<b>PROCALI</b>	159	91	57%
<b>MECATTSU</b>	182	140	76%
<b>ME</b>	136	83	61%
<b>TUR</b>	238	174	73%
<b>ENERGIAS R</b>	37	30	81%
<b>ACUA</b>	22	15	68%
<b>GAST</b>	117	72	61%
<b>DEPROYS</b>	151	144	95%
<b>TICING</b>	198	182	91%
<b>PROCBIO</b>	57	39	68%
<b>MECATING</b>	109	89	81%
<b>MTLMEC</b>	52	34	65%
<b>DETUSUS</b>	129	110	85%
<b>LP SEGUR</b>	39	14	36%
<b>TOTAL</b>	<b>2,219</b>	<b>1,709</b>	<b>77%</b>

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

**a) Becas otorgadas por tipo y por programa educativo**

Programa Educativo	Alimenticia	Equidad	Estadía	BIAM	FESE	PRONABES	Académica	Estudiantil	Total
AyEP	2	5	1	0	0	177	69	14	268
TIC	5	6	0	0	0	129	83	1	224
PROCALI	1	1	0	0	0	56	32	1	91
MECATTSU	0	3	0	0	0	89	48	0	140
ME	0	2	0	0	0	49	31	1	83
TUR	5	0	6	1	4	71	86	1	174
ENERGIAS R	0	0	0	0	0	16	14	0	30
ACUIC	0	0	0	0	0	3	12	0	15
GAST	0	0	0	0	0	29	43	0	72
DEPROYS	0	2	0	0	0	125	14	3	144
TICING	3	3	0	0	0	127	42	7	182
PROCPIOING	2	0	0	0	0	31	6	0	39
MECATING	0	0	0	0	0	63	26	0	89
MTLMC	0	0	0	0	0	27	7	0	34
DETUSUS	7	3	0	1	0	77	20	2	110
LP SEGUR	0	0	3	0	0	8	3	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1077</b>	<b>536</b>	<b>30</b>	<b>1709</b>
% con respecto al total de becas	1.4%	1.4%	.5%	.1%	.2%	63%	31.3%	1.7%	

**b) Bajas registradas por tipo de beca**

	Alimenticia	Equidad	Estadía	BIAM	Estudiantil	PRONABES	Juventud	FESE
Total	-	-	-	-	-	34	-	-

**c) Lugar de procedencia de becarios**

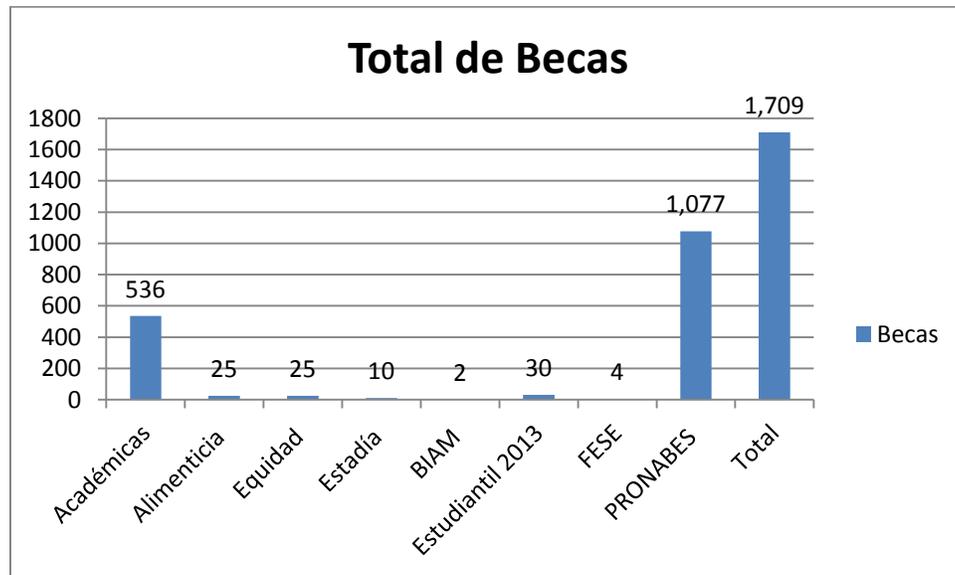
<b>Municipio</b>	<b>Total</b>	<b>Municipio</b>	<b>Total</b>	<b>Municipio</b>	<b>Total</b>
Actopan	92	Meteppec	1	Tezontepec, de Aldama	15
Ajacuba	5	Metztitlan	4	Tizayuca	1
Alfajayucan	88	Mixquiahuala de Juárez	14	Tlahuiltepa	5
Amealco, Oax.	1	Nicolás Flores	28	Tlaxcoapan	4
Atotonilco de Tula	3	Nopala de Villagran	2	Tula de Allende	3
Cardonal	118	Ocatlan de Morelos, Oax.	1	Tulancingo de Bravo	2
Chapantongo	16	Orizaba, Veracruz	1	Villa Sola, Oax.	1
Chapuluacan	13	Pachuca de Soto	5	Zapotlan de Juárez	1
Chilcuahautla	59	Pacula	1	Zimatlan de Alvarez, Oax.	1
Coatzacoalcos, Ver.	1	Pisaflores	7	Zimapan	104
Comonfort	1	Progreso de Obregón	17	<b>Total</b>	<b>1,709</b>
Doctor Mora, Gto.	1	Querétaro, Qro.	1		
Ecatepec de Morelos, Mex.	2	San Juan del Río, Qro.	1		
El Arenal	15	San Salvador	84		
Fortín, Ver.	1	Santa Cruz. Oax.	1		
Francisco I Madero	22	Sta. Alicia, Oax.	1		
Huichapan	11	Santiago de Anaya	55		
Huichilucan, Mex	1	Tasquillo	92		
Ixmiquilpan	763	Tecozautla	18		
Iztacalco, Mex.	2	Tepeapulco	1		
Jacala de Ledezma	11	Tepetitlan	1		
Juárez, Hidalgo	1	Tetepango	1		
La Misión	7	Texcoco, Mex.	1		

#### d) Presupuesto ejercido en el proyecto de becas

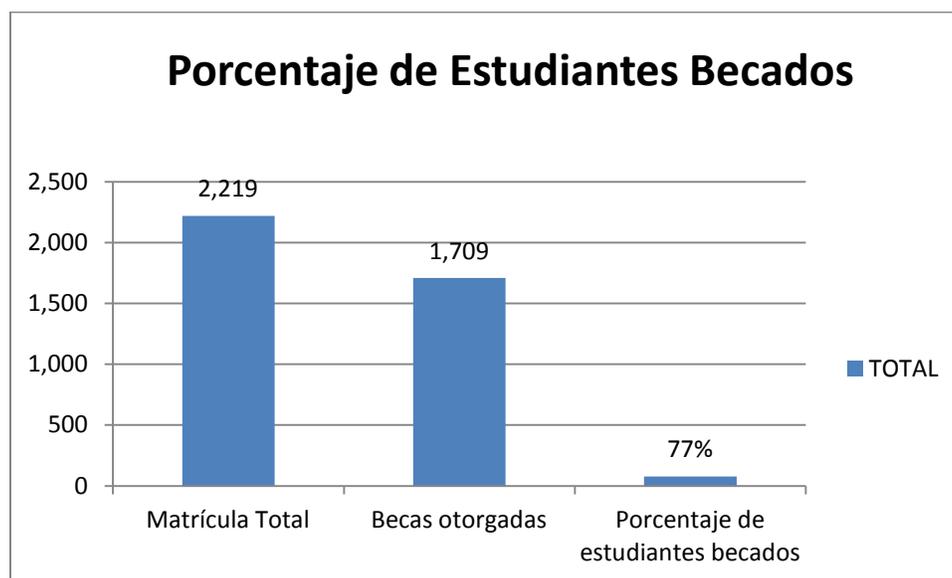
El total del presupuesto ejercido en el periodo septiembre - diciembre de 2012 ha sido tal y como lo muestra la siguiente tabla:

Tipo de beca	Septiembre - Diciembre 2012	
	Estudiantes	Total
Académicas	536	\$128,640.00
Alimenticia	25	\$35,500.00
Equidad	25	\$35,700.00
Estadía	10	\$20,000.00
BIAM	2	\$1,400.00
Estudiantil 2013	30	\$135,000.00
FESE	4	\$36,000.00
PRONABES	1,077	\$920,010.00
<b>Total</b>	<b>1,709</b>	<b>\$1,312,250.00</b>

#### 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 Septiembre-Diciembre 2012 fue de 73 talleres, de los cuales se impartieron 68 talleres, únicamente no se logra impartir con los grupos de: 7º A, B y 4º E de Turismo, así como también 4º C y D del programa educativo de Tecnologías de la Información y Comunicación, derivado a que los horarios coincidían con clases de inglés y no fue posible reprogramarlos por actividades del programa educativo y del departamento de servicios estudiantiles, para el siguiente periodo se contemplará el horario de inglés para no programar talleres en esas horas de clases.

Con los talleres de formación integral se beneficiaron a 1,505 estudiantes de los diferentes programas educativos.

Programa Educativo	Cuatrimestre					Total de estudiantes
	1º	4º	5º	7º	10º	
Administración y Evaluación de Proyectos	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C,D,F)	Relaciones Humanas (A,B,C,D)	-	Asertividad (A,B)	Inteligencia Emocional (A,B)	360
Mecánica	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C)	Relaciones Humanas (A,B)	-	Asertividad (A)	Inteligencia Emocional (A)	140
Procesos Alimentarios	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C)	Relaciones Humanas (A,B,C)	-	Asertividad (A)	Inteligencia Emocional (A)	170
Tecnologías de la Información y Comunicación	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C,D,F)	Relaciones Humanas (A,B)	-	Asertividad (A,B,C)	Inteligencia Emocional (A,B,C)	288
Turismo	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C,D,E)	Relaciones Humanas (A,B,C,D)	-	Asertividad -	Inteligencia Emocional (A,B)	190
Gastronomía	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C)	Relaciones Humanas (A,B)	-	-	-	82
Mecatrónica	Autoestima y Proyecto de vida (A,B,C)	Relaciones Humanas (A,B)	-	Asertividad (A,B)	Inteligencia Emocional (A,B)	240
Energías Renovables	Autoestima y Proyecto de vida (A)	Relaciones Humanas (A)	-	-	-	35
Total de estudiantes beneficiados						1,505

**b) Estudiantes canalizados al área de psicopedagogía por Programa Educativo**

<b>Programa Educativo</b>	<b>Canalizaciones</b>	<b>Atendidas</b>	<b>No atendidas</b>
AEP DEPROYS	10	10	-
TIC TICING	4	4	-
TAL-PROCBIOTUS PROCBIOTUS	5	5	-
-MECATTSU MECATING	5	5	-
MECANICA MTLMEC	1	1	-
TUR DETUSUS	5	5	-
ENERGIAS R	-	-	-
GASTRONOMIA	1	1	-
ACUICULTURA	-	-	-

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

<b>Programa Educativo</b>	<b>Total de bajas</b>	<b>Estudiantes entrevistados</b>	<b>Estudiantes no entrevistados</b>
AEP	18	8	10
TIC	21	17	4
PROCALI	15	15	-
MECATTSU	12	9	3
ME	17	15	2
TUR	14	13	1
ENERGIAS R	2	1	1
ACUIC	-	-	-
GAST	7	4	3
DEPROYS	4	3	1
TICING	6	5	1
PROCEBIO	-	-	-
MECATING	-	-	-

<b>MTLMEC</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>DETUSUS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>LP SEGUR</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>98</b>	<b>27</b>

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 septiembre - diciembre 2012

La meta anual establecida para el servicio de becas y psicopedagogía ha sido de 8.65 y 8.95; la meta general establecida de manera conjunta con el resto de los servicios complementarios ha sido de 8.81.

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 Septiembre - Diciembre de 2012, ya que se ha obtenido un promedio general de 9.3 para psicopedagogía y 9.4 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.

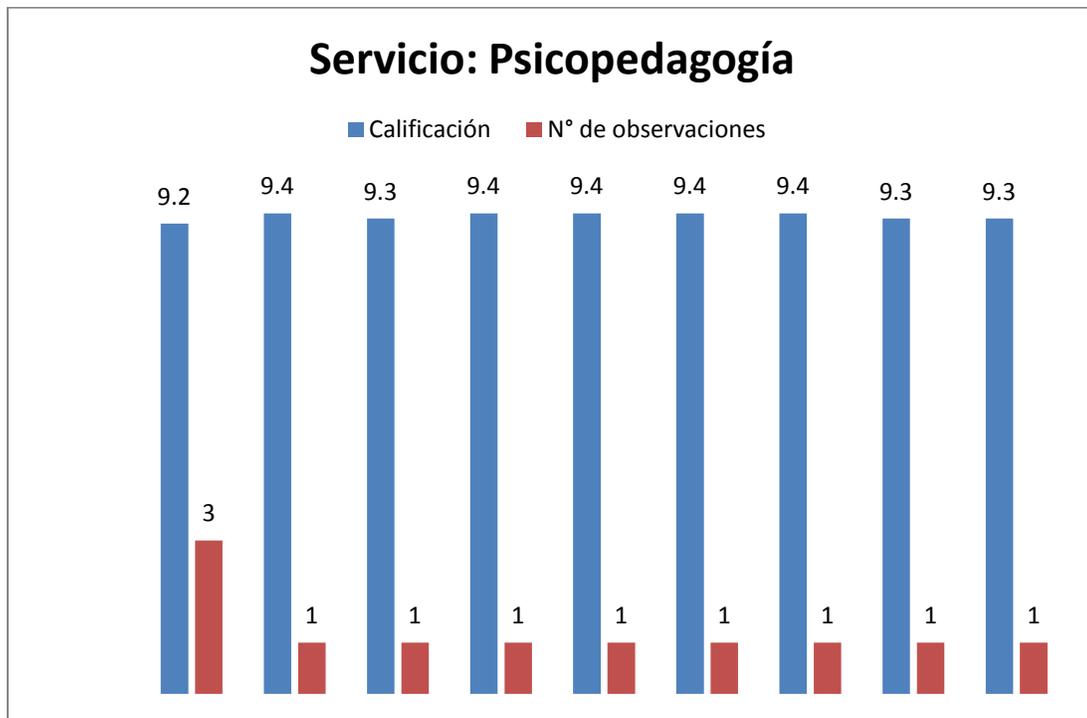
#### Servicio Complementario: Psicopedagogía

<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Calificación</b>	<b>N° de observaciones</b>
Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	9.2	3
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	9.4	1
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	9.3	1
Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	9.4	1
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser	9.4	1

una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:

Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	9.4	1
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	9.4	1
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	9.3	1
El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	9.3	1
<b>Índice de satisfacción</b>	<b>9.3</b>	<b>Total: 11</b>

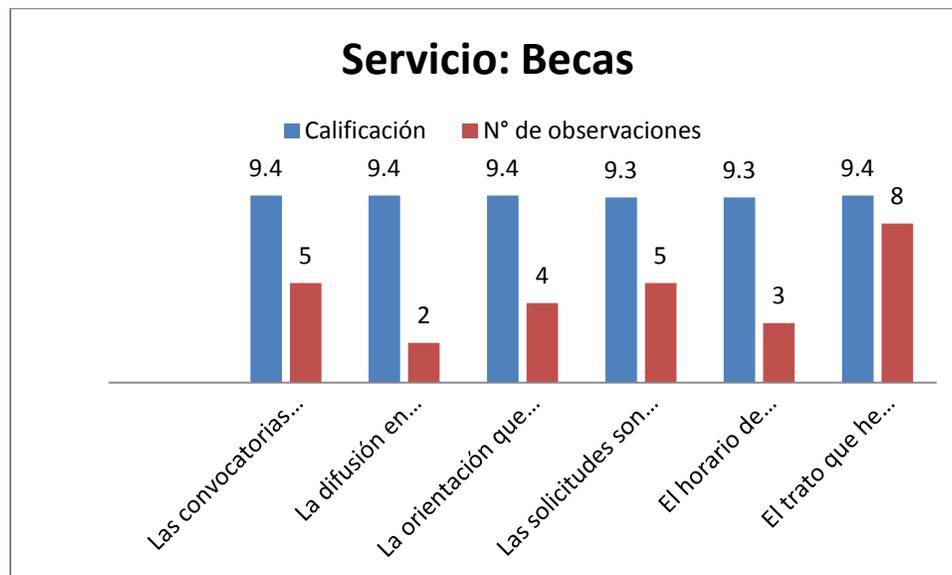
**Grafica 1**



### Servicio Complementario: Becas

Criterio Evaluado	Calificación	N° de observaciones
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	9.4	5
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	9.4	2
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	9.4	4
Las solicitudes son fáciles de llenar:	9.3	5
El horario de atención es:	9.3	3
El trato que he recibido en los trámites de beca es :	9.4	8
<b>Índice de Satisfacción</b>	<b>9.4</b>	<b>Total: 27</b>

Grafica 2

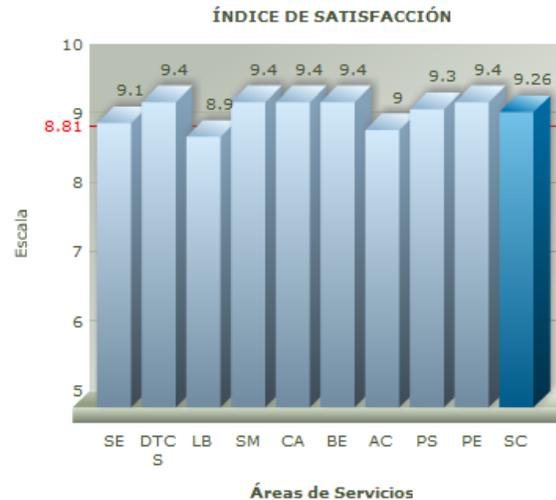


A continuación se muestra la gráfica de los resultados 03/2012 del Sistema de Gestión de Calidad.

## Áreas Evaluadas

SE	Servicios Escolares
DTCS	Departamento de Documentación Tecnocientífica y Social
LB	Laboratorios de Informática
SM	Servicios Médicos
CA	Caja
BE	Servicios Estudiantiles (Becas)
AC	Actividades Culturales y Deportivas
PS	Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)
PE	Programa de Emprendedores

## Gráfica



Las observaciones referidas por los estudiantes han sido atendidas a través de la intranet, en donde las observaciones de psicopedagogía fueron 11 y están encaminadas principalmente a que no han solicitado el servicio, por lo que se les refirió que cuando necesiten hacer uso del servicio estamos para atenderlos y orientarlos.

Por otro lado, en el servicio de Becas las observaciones fueron 27 y están orientadas a que es importante mejorar el trato que se les da y el tiempo en el que se les brinda el servicio, en este aspecto se les refirió que sus observaciones se retomarán para mejorar el servicio.

### 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

Se considera imprescindible que el departamento de sistemas nos apoye con el sistema de becas para que el proceso de entregar informes sea más eficiente y eficaz.

Es importante darle seguimiento junto con los tutores a los estudiantes con bajo desempeño académico y problemas personales, ya que atendiendo estas situaciones, se lograra un mejor desempeño en los estudiantes y se disminuirá el índice de bajas, principalmente con los estudiantes que tienen la Beca de PRONABES.

Por otro lado se ha considerado necesario un curso de atención al cliente, esto con el objetivo de mejorar el servicio que se ofrece a los estudiantes. Esta solicitud se ha realizado por medio de las auditorias de servicio y por lo acordado en las reuniones en el siguiente periodo se contemplará la impartición de dicho curso.