

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
DE LA DIRECCIÓN**

**1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS PREVIAS Y SEGUIMIENTO EFECTUADO**

**Programa Anual de Auditorías 2010**

Tipo de Auditoría	Fecha Programada	Fecha realizada	Resultados
Interna 01-2010	Febrero	24 – 26 Febrero	12 No Conformidades – 21 Oportunidades de mejora.
Externa de Seguimiento 01- 2010	Junio	24 y 25 Junio	2 No conformidades menores - 1 Acciones correctivas - Diseño EBC (AEP) Se envió al auditor externo evidencia de la atención a las no conformidades. Se dará continuidad en próxima auditoría.
Interna 02 – 2010	Septiembre	27 – 29 Octubre	Se realizó desviación de proceso. La auditoría se realizó con la Norma ISO 9001:2008 (atención principal a Educación Continua, Servicios Tecnológicos y Acciones Correctivas). 13 No Conformidades 12 Oportunidades de Mejora
Externa transición de la Norma e incrementación del alcance 02 - 2010	Noviembre	10 – 12 Noviembre	

La atención a las no conformidades que se han derivado de la auditoría interna 02-2010, se darán atención a través del proceso de acciones de mejora.

Como se indica en la siguiente tabla, el plan anual de auditoría del año de 2009 y 2008, se efectuó dentro de los parámetros establecidos y sin ningún cambio que pudiese afectar el SGC, obteniendo los siguientes resultados:

Tipo de Auditoría	Fecha Programada	Fecha realizada	Resultados
Interna 01-2009	Marzo	17 – 19 Marzo	11 No Conformidades 8 Oportunidades de Mejora.
Externa de Seguimiento 01- 2009	Junio	10 – 11 Junio	0 No conformidades
Interna 02 – 2009	Septiembre	28, 29 y 30 Septiembre	15 No Conformidades 22 de Oportunidades de mejora.
Externa de Seguimiento 02 – 2009	Noviembre		0 No conformidades

Tipo de Auditoría	Fecha Programada	Fecha realizada	Resultados
Interna 01-2008	Marzo	27 y 28 Marzo	9 No Conformidades 25 Oportunidades de mejora

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

<b>Externa de Seguimiento 01- 2008</b>	Junio	12 y 13 Junio	0 No conformidades
<b>Interna 02 – 20008</b>	Septiembre	22 - 24 Septiembre	13 No Conformidades 16 Oportunidades de mejora
<b>Auditoría Interna Extraordinaria 01-2008</b>	No programada	27 y 28 Octubre	17 No Conformidades 16 Oportunidades de mejora
<b>Externa para Recertificación 02 – 2008</b>	Noviembre	10 – 15 Noviembre	Continuidad de Certificación (5 años)

La atención que se ha dado a las no conformidades identificadas tanto en auditorías como en el proceso de ejecución de las actividades, se detalla en el punto tres de este informe en el que se indica de manera general el estado de las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento que tienen las mismas.

## 2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Quejas y sugerencias

Área	2008			2009			2010		
	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida
VI - ACD	2	-	-	-	-	-	2	-	-
VI - BT	1	-	-	-	-	-	-	-	-
VI - PD	1	-	-	-	-	-	-	-	-
VI	-	-	-	-	-	-	7	-	-
AF	8	-	-	4	-	-	8	3	6
AF - CO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
AF - MTTO	21	-	-	4	-	-	28	8	22
AF - PP	-	-	-	1	-	-	-	-	-
AF - RH	-	-	-	3	-	-	-	-	1
AF - RM	-	-	-	-	-	-	21	-	-
AEP	-	-	-	-	-	-	24	-	-
CDACE	4	-	-	6	-	-	10	-	-
CDACE -CI	2	-	-	-	-	-	6	-	2
CDACE-ES	3	-	-	-	-	-	16	-	-
CDACE-PET	-	-	-	1	-	-	1	-	-
CDACE-SB	-	-	-	-	-	-	1	-	-
PEV -CST	32	-	-	7	-	-	18	-	-
PEV	3	-	-	-	-	-	23	-	-
PEV- SE	-	-	-	-	-	-	2	-	-
EEI	25	-	-	-	-	-	-	-	-
RE	4	-	-	-	-	-	22	-	-
RR	-	-	-	2	-	-	2	-	-
TAL	1	-	-	-	-	-	1	-	-
TIC	2	-	-	3	-	-	12	-	-
TUR	7	-	-	-	-	-	6	-	-
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>31</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>209</b>	<b>-</b>	<b>31</b>

**Siglas:** ACD-Actividades culturales y deportivas AF-Administración y Finanzas AEP-Administración y Evaluación de Proyectos BT-Bolsa de Trabajo CDAYCE- Coord. De Desarrollo Académico y Calidad Educativa CI-Coordinación de Idiomas CO-Contabilidad ES- Estudiantiles CST- Coord. De Sistemas y Telecomunicaciones EEI- Electricidad y Electrónica Industrial MTTO- Mantenimiento PD- Prensa y Difusión PET- Prácticas y Estadías PEV- Planeación y Evaluación PP- Programación y Presupuesto RE- Rectoría RH- Recursos Humanos ----- SB- Servicios Bibliotecarios SE- Servicios Escolares TAL- Tecnología de Alimentos TIC – Tecnologías de la Información y Evaluación TUR- Turismo VI- Vinculación.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

Área	2008		2009		2010	
	Queja	Total	Queja	Total	Queja	Total
<b>VI-ACD</b>	Más balones (1) horarios de profesores coincidan con alumnos (1)	2	--	--	Más clases de Workout (2)	2
<b>VI-BT</b>	Quiero trabajar en la UTVM	1	--	--	--	--
<b>VI-PD</b>	Cuando se hace la difusión informen sobre los planes de estudio y a que se refiere la carrera	1				
<b>VI</b>					No se han cubierto gastos de honorarios de quienes prestamos servicios en incubadora (1), permitir acceso al área de actividades culturales por entrada principal, para que los estudiantes tengamos acceso (3), considerar un buen sonido para las clases de workout (1), permitan ver el fut del mundial en un espacio para que vayan los alumnos en su tiempo libre (1), debe existir acceso a las dos puertas de vinculación (1).	7
<b>AF</b>	Poner un gimnasio (1), mal servicio de Cafetería(7)	8	Poner hornos de microondas en la cafetería (2) mal servicio de cafetería (2)	4	Obstaculiza entrada el transporte público (1), plaga de gorupos en el edif. E (2), falta de agua de beber en edif. D (1) Edif. Bicentenario con puertas de emergencia siempre cerradas (2) Promociones para profesores (1)Panal en el edif. G (1), Servicio de cafetería (9)	17
<b>AF-CO</b>					Considerar un cajero de banco en la universidad	1
<b>AF- MTTO</b>	No se proporciona agua cuando se pide (1) los baños están muy sucios y es poco higiénico en el edif H (20)	21	No se ha atendido el problema de plagas de gorupos en TAL (2), no se ha arreglado el aire del laboratorio open source y es muy incómodo trabajar así (1), baños del edif H muy sucios (1)	4	Ha sido ineficaz las medidas que han tomado para atender el problema de plaga de gorupos, es urgente se atienda (3), no es suficiente el agua de beber que llevan al edif D (14), los aires acondicionados del edif D y H en laboratorios no sirven es necesario se arreglen no se puede trabajar así (3), plaga de moscas, no se puede trabajar así (2), quitar panal de abejas del edif h (1), las rutas actuales son insuficientes para traslado a la institución(7), El transporte público no cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos (8), Los conductores de transporte público no respetan las tarifas de descuento para estudiantes (11), El desempeño en general de los conductores del transporte público no es adecuado (9).	58
<b>AF-PP</b>	--	--	No es posible que no apoyen a cubrir los gastos que se generan al realizar visitas a estudiantes en estadía, no hay vehículos y	1		

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

			si nos vamos en vehículo propio no pagan gasolina (1)			
<b>AF-RH</b>			Cuidar el que se manipule el reloj checador, deben cronometrarse todos (1), cuidar cómo se hace la programación de la capacitación a profesores, no es equitativa y solo algunos son los beneficiados (1), incluir en el procedimiento de capacitación, la cotización de los cursos (1)	3	Cuando se hagan cambios a formatos, por favor comuniquen con tiempo para evitar problemas (1)	1
<b>AF-RM</b>					Es importante se atienda el problema de aires acondicionados, es difícil tener clases en un lugar muy caluroso como son los laboratorios (12), evaluar verdaderamente a los concesionarios de cafetería ya que no dan un adecuado servicio y limitan la comida (1), es necesario considerar más servidores de agua en el edif D, el agua es insuficiente (8)	21
<b>AEP</b>	--	--	--	--	Vacaciones de fin de cuatrimestre (21), Informar sobre lineamientos de visitas industriales (3)	24
<b>CDAyCE</b>	Se cancelan reservaciones de laboratorio y no avisan (1), generar mayor impacto a las visitas de los de prepa (1) Queja sin claridad (2)	4	Que coincidan horas de prestación de alumnos en estadía (2) No es claro lo que hay que trabajar con el EBC y estudiantes de ingenierías (4)	6	Dar más seguimiento al desempeño del docente (1), la nueva intranet esta fea y tiene muchos defectos (1), falta de profesionalismo con personal de sistemas al querer que solucionen problemas del SIIN (1) prolongar el tiempo de avisos, anteriormente era mejor ver los de toda una semana (1) se ha abandonado el SAEX (1) Pág. Institucional con problemas de acceso, igual intranet (2) No limitar el acceso a Hotmail, es una herramienta de trabajo (1) Es necesario se atienda la dirección de TIC (1) gracias por la atención a la queja (1)	10
<b>CDACE-CI</b>	No es justo que den 10 min de clase (1), ampliar horarios de laboratorios de idiomas (1)	2			Qué pasa con quien no podemos asistir sábados a clases de 2 op. Por cosas del trabajo (5), bajar costos de libros de inglés o permitir el fotocopiado (1), el aula 6 del edif D está muy sucio (1), ampliar horas de asesoría (1)	8
<b>CDACE-ES</b>	Ampliar los temas de los talleres (1), más oportunidades para becas (2)	3			Ampliar becas (1), el tutor no se interesa por los problemas académicos y personales de los alumnos (10), más atención al trabajo de los tutores (5)	16
<b>CDACE-SB</b>					Ampliar los tiempos de préstamo de libros para los docentes (1)	1
<b>CDACE-PET</b>	--	--	Cuando se den platicas de estadía subir la presentación a intranet para poder consultarla	1	Las visitas industriales para los de ingeniería deben ser diferentes a cuando éramos TSU	1

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

<b>PEV-CST</b>	Lineamientos para reservar computadoras (1), es necesaria la adquisición de 30 mouse (2), es necesario que haya mouse para las computadoras del lab. Programación visual 1 (1), el horario de la sala multimedia permitan sea desde las 8:00 (1), poner ventiladores en los laboratorios (1), más accesibles en horarios para uso de internet (1), hacer algo para que cuando se prendan los ventiladores del edif. H no se prenda la luz (1), las mesas ubicadas en los laboratorios del edif H no son adecuadas, obstaculizan el acceso y es incómodo, además de que no se hace adecuadamente la limpieza y se apesta (2), cuidar la limpieza de los baños (3), computadoras viejas en los laboratorios de informática y aires acondicionados pésimos (2), no se especifica el uso de lab de informática en lab de autocad, edif D y el aire acondicionado no sirve (2), no conetaron internet en el lab de inglés, aún cuando hice la solicitud un día antes (1), no se puede acceder a intranet (1), los kioscos no sirven y no se pueden revisar calificaciones (2), poner antivirus en las computadoras porque están muy infectadas (1), las computadoras de biblioteca están viejas y no tienen antivirus (5)	32	Personal de laboratorios muy déspota (1) Alumnos del 3ºA de TAL se quedaron sin clase (1) cuando se saquen equipos de laboratorios, devolverlos porque uno se confía que estarán disponibles y cuando se quiere hacer uso de éstos no están y se pierde clase (1), deben cuidar la vigencia de antivirus en todos los laboratorios porque ocasiona daños (2), poner un aviso cuando salga el personal de impresiones (1), No funcionan bien los mouse de los laboratorios (1)	7	Inadecuada atención de laboratorista de biblioteca (1) No es justo que se bloquen los correos no institucionales, y ésta acción no haya sido considerada para todos los trabajadores (7) la máquina 10 del lab BD está muy lenta y genera atraso en las actividades (2), no es posible que haya 26 computadoras para un grupo de 30 en el lab de prog. Visual II se quedan alumnos sin trabajar (3), personal de biblioteca tiene mala actitud (1), máquinas muy lentas por virus en lab. de programación visual y se pierden trabajos (2), en algunas máquinas del lab desarrollo web no hay acceso a intranet (2).	18
<b>PEV</b>	Ampliar la fecha de exámenes globales y de recuperación(1), mejoren el programa de 5's, no lo abandonen es bueno(2)	3	--	--	Necesidad de una impresora para la coordinación de inglés, garantizar un correcto acceso del SIIN en todos los equipos de cómputo (2), si quieren que se use el correo institucional deben garantizar que funciona en todo momento (2), es un grave error restringir herramientas de comunicación como Hotmail y Yahoo, estamos en una institución educativa y es una herramienta de trabajo (19)	23
<b>PEV-SE</b>					Verificar que la dirección de carrera cumpla objetivamente con los procedimientos, en particular con el de servicio no conforme (1), inadecuada atención de personal de escolares (1)	2
<b>EEl</b>	Se necesitan buenos equipos de computo en los laboratorios (24), el responsable del taller es muy lento y se molesta cuando se le pide material (1)	25				
<b>RE</b>	Agradecimiento por apoyo (2), necesidad de 30 mouse para lab de programación visual	4			Por favor que pongan los micro-hondas en cafetería (2), que los estudiantes que	22

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

	(1), no se ha atendido el problema de grupos del edificio de TAL (1)				ocasionan algún daño a las instalaciones lo reparen (1), incrementar horarios de clase de Workout (6), no es equitativo que dejen pasar a unos vehículos de alumnos y otros no (1), autorice que se vean todos los partidos de la selección mexicana (3), considerar que exista transporte especial para estudiantes que residen en Zimapan, por los menos los lunes y viernes (1), las vacaciones de verano no favorece en entrega de trabajos, se truncan actividades, mejor dejarlas hasta fin de cuatrimestre como en otros años (2), cita para atender asuntos personales (1), mala programación de visita industrial y pérdida de clase (4), el ing. Daniel Salomón no es un buen asesor de estadia (1)	
<b>TAL</b>	No deben cerrar los baños del edificio de Tal, ya que es de uso para todos.	1			No se ha dado atención a una sugerencia hecha desde octubre del 2010	1
<b>TIC</b>	La puerta de los sanitarios de damas del edificio D no sirven (2)	2	Dar mayor información sobre las ingenierías y sobre los beneficios de continuar (2), el grupo del 2° A no ha tenido ninguna visita industrial y otros grupos si (1)	3	Los profesores no llegan temprano a clases (1), seguimiento a evaluación que se hace a docentes (1), mi profesor de inglés me informó que había aprobado la materia de inglés de 2° op, y cuando quise inscribirme me dicen que no puedo por haber reprobado (1), existe hostigamiento laboral psicológico por parte de quien dirige el P.E (1), incrementar horas para asesoría (1), importante solicitar fumigación para plaga de moscas (1), no es justo que exijan 20 pesos por alumno para apoyar a la candidata a reina de TIC (6).	12
<b>TUR</b>	Los profesores abusan de su autoridad (1), deben cuidar su imagen los laboratoristas (1), deben ser flexibles los horarios de laboratorios de edificio H (3), poner regaderas en los laboratorios de turismo (1), garantizar que quien imparte clase cumpla con el perfil (1)	7			Es necesario preveer que no todos los estudiantes podemos asistir a clases de regularización en sábado (3), retroalimentar sobre las visitas industriales (2), dar seguimiento a las actividades que hacen los asesores de estadia (1)	6
<b>Total</b>		<b>116</b>		<b>31</b>		<b>240</b>

**3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**3.1 Acciones Correctivas**

A continuación se indican a través de un comparativo por año, el total de no conformidades que se han generado durante los cuatrimestres enero – abril y mayo – agosto; las cuales han sido emitidas por resultados de Auditorías internas, Revisiones de Dirección y /Meta No lograda en Indicadores.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

**- Comparativo por año durante el cuatrimestre Enero - Abril**

2008				2009				2010			
No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus
Estadías	2	P y E 1 TUR 1	Cerradas	Estadías	12	AEP – 1 TIC – 5 TUR – 6	Cerradas	Estadías	2	TIC – 1 (703)	30/09/10
Servicio No Conforme	1	TAL	Cerrada	Servicio No Conforme	2	AEP - 2	Cerradas	Formación, capacitación y actualización	2	MEC – 1 (708) RH – 1 (695)	10/03/11 31/12/10
Servicio Tecnológico.	1	EC	Cerrada	Distribución de horas para PTC	2	CDA y CE	Cerradas	Programación y Presupuesto	1	PP – 1 (718)	31/08/10
Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio Indicador	1	TIC	Cerrada	Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. Indicador	1	EEI - 1	Cerrada	Planes y programas de estudio.	2	EEI - 1 TIC – 1	
Porcentaje de regularización	1	AEP	Cerrada	Promedio cuatrimestrales por grupo. Indicador	1	EEI	Cerrada	Reporte de actividades	2	EEI-1 (712) TAL – 1	06/07/10
Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	2	TIC 1 EEI 1	Cerradas	Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	1	EEI	Cerrada	% de Aprobación	1	EEI – 1	
Mantenimiento a equipos de cómputo y red.	1	CST	Cerrada	5.5.1 Responsabilidades y autoridades no definidas	1	Rectoría	Cerrada	5.5.1 Responsabilidades y autoridades no definidas	1	Rectoría (719)	Vencida 30/08/10
Mantenimiento a redes.	1	CST	Cerrada	4.1 Disponibilidad de recursos	1	Rectoría	Cerrada	Eficiencia terminal con cohorte generacional	2	EEI – 1 (698) AEP – 1 (699)	Vencida 24/09/10 17/12/10
Registro de usuarios a biblioteca.	1	BI	Cerrada	5.5.3 Procesos de comunicación apropiados Buzón Quejas / Sugerencias	1	Rectoría	Cerrada	% de testimonios EGETSU	3	AEP – 1 (701) EEI – 1 (702) TIC – 1	17/12/10 13/08/10
Evaluación del aprendizaje.	1	TIC	Cerrada	Contratación (P-AF-01)	3	R. Humanos	Cerrada	Contratación (P-AF-01)	4	CDAYCE (716) R. H 3 (696,714-715)	08/09/10 31/12/10 31/08/10 31/08/10
Oportunidades de mejora convertidas en NC	1	SE	Cerrada	Oportunidades de mejora convertidas en NC	2	TIC- 1 E.C - 1	Cerrada	Programación de regularización	2	EEI 1 MEC 1	
Puntualidad	6	TUR 1 MEC 1 AEP 1 TAL 1 TIC 1 EEI 1	Cerradas	Puntualidad	1	TUR	Cerrada	Puntualidad	10	AF – 1 (693) EEI 1 AEP 1 – (706) TIC 4 CDAYCE (690) PE 1(691) Rectoría (692)	30/08/10 17/12/10 31/08/10
<b>Total</b>	<b>19</b>			Acciones correctivas no atendidas en tiempo	4	TUR - 4	Cerrada	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	3	TIC 2 (687) EEI –	21/04/10
				<b>Total</b>	<b>32</b>			Requisiciones de Compra	1	RM – 1 (717)	
				<b>Total</b>	<b>36</b>	Evaluación al desempeño docente	1	EEI - 1 (725)	Vencida 20/08/10		

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

**- Comparativo por año durante el cuatrimestre Mayo - Agosto**

2008				2009				2010			
No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus
Estadías	1	TIC	Cerrada	% de testimonios EGETSU	1	AEP	Cerrada	Eficiencia terminal	1	TUR	
Evaluación del aprendizaje	1	MEC	Cerrada	Evaluación al desempeño docente	2	CDAYCE EEI	Cerradas	Servicio No conforme	1	TUR (726) TIC (727)	13/09/10 19/08/10
Acciones preventivas no atendidas en tiempo	2	TIC 1 TUR 1	Cerradas	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	6	TAL – 2 EEI – 4	Cerradas	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	3	TIC (744,745 746)	23/08/10 27/08/10
Atención a no conformidades sin demora injustificada	1	TUR	Cerrada	Atención a no conformidades sin demora injustificada	1	SGC (617) Auditor	Fecha vencida 27/Agto.	Acciones correctivas no atendidas en tiempo	1	VIN (743)	08/07/10
P – SE – 01 Alumno no reinscrito y asiste a clases	1	AEP	Cerrada	P – SE – 01 Alumno no reinscrito y asiste a clases	1	Escolares	Cerrada	P – SE – 01 Alumno reinscrito sin certificado	1	SE	Cerrada
Programación y seguimiento cuatrimestral	2	TIC 1 TUR 1	Cerradas	<b>Total</b>	<b>11</b>			Lineamientos de biblioteca	1	BI	Cerrada
Puntualidad	6	TIC, TUR AEP MEC TAL EEI	Cerradas					Puntualidad	7	CDAYCE, (741) TIC (733) VIN (739) MEC(734) TAL(740) EEI (735) Idiomas (742)	21/09/10
			25/09/10								
			15/09/10								
			30/09/10								
			30/09/10								
			31/07/10								
Promedio cuatrimestrales por grupo. Indicador	2	EEI 1	Cerrada					Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. Indiciador	2	EEI – 2 (731,732) TUR - 1	17/09/10
			07/09/10								
Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	1	EEE 1	Cerrada					No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	1	AEP (738)	31/08/10
No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	5	AEP 2 TIC 1 TUR 1 AF 1	Cerradas					<b>Total</b>		<b>18</b>	
% de Regularización	2	TAL AEP	Cerradas								
Eficiencia terminal con cohorte generacional	1	EEI	Cerrada								
Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio.	4	EEI 2 TIC 1 TUR 1	Cerradas								
<b>Total</b>		<b>29</b>									



**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

**3.2 Acciones Preventivas.**

- **Comparativo por año durante el cuatrimestre Enero - Abril**

2008				2009				2010			
Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus
Bajo promedio grupal	1	AEP	Cerrada	Puntualidad del personal	3	EEI 3	Cerrada	Bajo promedio en asignatura(s)	99	AEP 4 EEI 13 MEC 13 TAL 14 TIC 39 TUR 16	
Bajo promedio en asignatura(s)	46	AEP 2 EEI 10 MEC 9 TAL 5 TIC 22	Cerradas	Bajo promedio en asignatura(s)	70	EEI 14 MEC 12 TAL 16 TIC 28	Cerradas				
<b>Total</b>		<b>47</b>		<b>Total</b>		<b>73</b>		<b>Total</b>		<b>99</b>	

- **Comparativo por año durante el cuatrimestre Mayo - Agosto**

2008				2009				2010			
Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus
Bajo promedio en asignatura(s)	49	AEP 12 EEI 5 MEC 4 TAL 1 TIC 27	Cerradas	Bajo promedio en asignatura(s)	72	AEP 8 EEI 7 MEC 9 TAL 7 TIC 30 TUR 11	Cerrada	Bajo promedio en asignatura(s)	45	MEC 11 TIC 31 TUR 2 AEP 1	Faltan 3
											Faltan 21
											Faltan 2
											Faltan 1
<b>Total</b>		<b>49</b>		<b>Total</b>		<b>72</b>		<b>Total</b>		<b>45</b>	

**4. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS Y COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS**

Los acuerdos establecidos se originan de reunión de revisión de la dirección efectuada en el cuatrimestre enero – abril 2010; por lo que a continuación se citan para informar sobre los resultados y el estatus que tienen en el cuatrimestre en el que se está realizando la presente reunión. El seguimiento se dará de acuerdo a cada uno de los rubros que se indican a través de incisos.

Dirección Responsable	Total de Acuerdos	Estatus de Acuerdos		
		Realizado	En proceso	No Informa
<b>Administración y Finanzas</b>	11	2	9	-
<b>Planeación</b>	1	-	-	1
<b>Vinculación</b>	12	1	7	4
<b>Coordinación Académica</b>	18	11	7	-
<b>Administración y Ev. De Proyectos</b>	10	2	6	2
<b>Tecnologías de la Información y C</b>	9	2	4	3
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	7	4	1	2
<b>Tecnología de Alimentos</b>	6	6	-	-
<b>Turismo</b>	6	3	3	-
<b>Mecánica</b>	4	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>15</b>

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

**Mejoras a la eficiencia del SGC y sus procesos.** Memorándum DAF/RH/116/10

- a) (20 Septiembre)
- b) Memorándum DAF/RH/114/10 (14 Septiembre)

<b>Administración y Finanzas</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Presentar diagnóstico que identifique cuáles son las áreas de oportunidad que existen en cuanto a la comunicación interna y establecer una propuesta con alternativas de solución para fortalecer la comunicación interna.	El área de R.H refirió que se elaborará un procedimiento en el proceso de reingeniería, que fortalezca la comunicación interna.	Memorándum DAF/RH/116/10 (20 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Considerar curso para personal administrativo sobre Solución y Manejo de Conflictos o Integración de Equipos; dentro del procedimiento de Formación, Capacitación y Actualización de Personal. Entregar una propuesta (contemplando costo del curso) para la integración de equipos y solución de conflictos, se propone que sea de la Fundación Xochitla en el Parque Ecológico, Edo. De México o Tepoztlan verificar con quién.	El área de R.H ha considerado un curso por Fundación Xochitla sobre integración; el ejecutivo de ventas ofrece un 50% de descuento, para que pudiese ser impartido en el mes de septiembre. Solicita autorización para que se programe el curso.	Memorándum DAF/RH/114/10 (14 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Dar seguimiento a la solicitud que se realizó para la contratación de los Profesores de Tiempo Completo faltantes en el PE de TIC.	Profesores contratados para el cuatrimestre Septiembre – diciembre 2010.	Dictamen a favor de 2 PTC.	Realizado
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Presentar propuesta de Programa de Reconocimientos y Estímulos para personal administrativo y docente. En el programa de personal administrativo se incluirá a los profesores por asignatura que tienen menos de 30 horas. Realizar una propuesta separando a los administrativos para considerarlos en el programa de estímulos, se debe entregar una propuesta de los criterios de evaluación y ampliación. El acuerdo anterior continúa y ahora se deberá ajustar a un procedimiento y una convocatoria para la primera semana de cada cuatrimestre.	La propuesta fue presentada ante sesión de consejo No. XLII, con fecha dos de agosto. Rectoría enviará el programa de reconocimientos y estímulos a la CGUT, para su validación y se realicen los ajustes necesarios a los ingresos propios y se presenten al H. Consejo Directivo.	Tarjeta Informativa (14 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Proponer el usos de las hojas no blancas, ecológicas para el servicio de fotocopiado.	Se envió una circular a las áreas para que hagan uso de las hojas de reciclaje para la emisión de documentos internos.	Circular toda la comunidad universitaria.	Realizado
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Programar un curso de planeación para personal de confianza y directores de programas educativos, con duración de 40 horas. El acuerdo anterior continúa y ahora se deberá Revisar la propuesta de la cotización que se recibió de la UNAM, sobre "Planeación Estratégica"	La cotización realizada con la UNAM tiene un costo superior al presupuestado, por lo que se está cotizando con otras Instituciones para tomar la mejor propuesta.	Tarjeta Informativa (14 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Identificar las competencias básicas del personal de la UTVM	El área de R.H solicitó a los P.E un análisis sobre las competencias básicas del personal adscrito al área, para que sea entregado el día 24 de Septiembre.	Memorándum DAF/RH/115/10 (14 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Realizar un histórico de las inversiones que se han hecho en la infraestructura de la Universidad.	El área de Manto. Informa que se está realizando junto con el área de R.M a la fecha solo se tiene los metros cuadrados construidos.	Tarjeta Informativa (21 Septiembre)	En Proceso
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Dar seguimiento a la solicitud que se realizó para un torniquete que se requiere en el	Se muestran las características técnicas que debe tener un	Hojas de internet.	En Proceso

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

<b>Finanzas</b>	Departamento de Biblioteca, con el fin de evitar pérdidas de libros.	tomiquete.		
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	EL Mtro Oliver García por medio de un memorándum solicitará que adecúen un cubículo en la planta alta del edificio g, frente a los cubículos de los profesores del Programa Educativo; con el fin de resguardar las computadoras asignadas para los profesores de asignatura. El acuerdo anterior continua, y ahora se deberá dar seguimiento a la solicitud que se realizó vía memorándum a finanzas, para la adecuación del cubículo.	El área de Manto. Informó que se está dando seguimiento a la solicitud y que en días próximos, sin especificar fecha se informará al respecto.	Tarjeta informativa (21 Septiembre)	En Proceso
<b>Planeación y Evaluación</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Planeación</b>	El Lic. René López Trejo hará reunión para tratar asuntos de oficinas de calidad e integrarlo al programa de Seguridad Protección Civil y Ahorro de Energía. Informará a AF			Proceso
<b>Vinculación</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Vinculación</b>	Determinar los indicadores del área de vinculación aunque no estén dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, revisarlos para garantizar la pertinencia que estos tienen. Estos indicadores se incluirán al informe que se entrega a rectoría.	El área de prensa y difusión envió información referente al indicador del proceso de ingreso, el cual es denominado, porcentaje de absorción. Del periodo s-d 2009 y 2010 el dato proporcionado es aproximado, debido a que no se cuenta con el núm. real de estudiantes egresados del nivel medio superior.	Meemorándum DPD/076/10 (28 septiembre)	En Proceso
<b>Vinculación</b>	Iniciar proceso de comunicación de lo que es el Servicio Tecnológico, para el personal docente. El compromiso anterior continúa, y ahora de debe revisar la propuesta a fin de que pueda elaborarse un procedimiento. Se espera retroalimentación sobre propuesta.	Se ha entregado desde enero a rectoría propuesta de procedimiento para la prestación de servicios tecnológicos y de esta manera comenzar el proceso de sensibilización a docentes.	Memorándum DV/010/2010 (20 enero)	Concluido
<b>Vinculación</b>	Diseñar programa de Educación Continua que pueda fortalecer la formación académica, definiendo alcances, funciones, créditos para cursos y competencias, se debe trabajar en conjunto con CDAYCE.	El área de E.C es parte de la Coordinación Académica, por lo que actualmente se está trabajando sobre este acuerdo y es el área de la CDAYCE quien dará seguimiento.	Mapas de trabajo / Nueva estructura organizacional	Concluido
<b>Vinculación</b>	Definir la normatividad y entregar propuesta para los cursos de educación continua: Se debe definir quién valida las constancias, el valor curricular, quién firma las constancias, los folios, inscripción, control, terminación de curso, emisión de reconocimiento, la ampliación del Sistema Integral de Información (SIIN).	El área de E.C es parte de la Coordinación Académica, por lo que actualmente se está trabajando sobre este acuerdo y es el área de la CDAYCE quien dará seguimiento. Es necesaria la participación de servicios escolares.	Mapas de trabajo / Nueva estructura organizacional	concluido
<b>Vinculación</b>	Crear el diseño de un sistema para convenios vinculados como resultado de la agenda electrónica. El acuerdo anterior continúa, ahora el PE deTIC solicitará información para sistemas de este tipo a Gobierno del Estado	Se está trabajando con el análisis del sistema con alumnos de TIC, encabezados por la Mtra. Ma. De Lourdes Santiago y el Lic. Raúl Zapata	No se emite evidencia	En proceso
<b>Vinculación-Educación Continua</b>	El Mtro. José Luis López Vargas y el Mtro. Oliver García, realizarán una matriz de las diferencias e igualdades entre diplomado y el proceso de incubación. El acuerdo anterior continua, el	La dirección de AEP envió el contenido del Diplomado, pero no se ha recibido la información de la Incubadora.	No se emite evidencia	En proceso

## REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	Mtro. Oliver, envió vía mail el contenido del diplomado en Formulación y Evaluación de Proyectos, con el fin de que en conjunto con vinculación definan de qué manera pueden interactuar con la incubadora			
Vinculación	Realizar un análisis de cómo se están comportando los egresados en el sector productivo con respecto a los resultados del EGETSU, trabajar conjuntamente con Vinculación, Coordinación Académica y Control Escolar. La dirección de Vinculación hará reunión para definir esta actividad.	El área presentará la información en la reunión	Aún no se genera evidencia, está en proceso	Proceso
Vinculación	Presentar una estructura y funciones de la "Agencia de Desarrollo" considerando incluir alumnos egresados.	El área presentará la información en la reunión	Aún no se genera evidencia, está en proceso	Proceso
Vinculación	Investigar de la convocatoria y llenar solicitud para ingresar a la red de cuerpos académicos de Turismo; se requiere plan de trabajo y programa de actividades. El acuerdo anterior continúa y ahora se deberá dar seguimiento a la integración de CA	El área presentará la información en la reunión	Aún no se genera evidencia, está en proceso	Proceso
Vinculación	Los directores de PE, deben establecer un formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensuado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensuadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados)	Se presentó una propuesta que fue elaborada junto con el PE de AyEP.	No se emite evidencia	Proceso
Vinculación	Se instruye a la coordinación académica, los programas educativos y dirección de vinculación, que las prácticas y estadías, así como las visitas industriales, estén contempladas en las acciones del plan de vinculación, primero como plan, como reporte y como concentrado de resultados.	El informe de cada dirección de programa educativo incluye estas actividades.  Consultarlo en la Intranet en el apartado de documentos de cada PE	Intranet Documentos	Realizado
<b>Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa</b>				
Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
Coordinación Académica Dirección de P.E	Agregar en los lineamientos de los cuerpos académicos el requisito del postgrado.	Institucionalmente se opera bajo los criterios de CA de PROMEP, por lo tanto el lineamiento interno de CA se complementa con lo definido en PROMEP.	Normatividad de PROMEP	Realizado
Coordinación Académica	Diseñar un Programa de Educación Continua que pueda fortalecer la formación académica, definiendo las Líneas de Investigación y Desarrollo Tecnológico, alcances, funciones, créditos para cursos basados en competencias y los Servicios Tecnológicos que ofrece cada Programa Educativo, este programa debe ser presentado al Mtro. Leodan Portes Vargas, rector.	La institución está en un proceso de reingeniería de funciones, responsabilidades y estructura orgánica. El área de Educación Continua inicia el proceso para la acreditación del servicio, esto permitirá entre otras acciones el diseño de la oferta bajo el modelo EBC y del CONOCER.	Se están alineando las actividades al organigrama de la funcionalidad de Educación Continua en la UTVM	Realizado
Coordinación Académica Directores de P.E	Se deberá revisar el proceso de tutoría, y contemplarlo en la reingeniería. PAE. Ya se tiene el nuevo proceso de tutoría, los formatos y procedimientos para que sean considerados, sin embargo no se ha considerado como un	El proceso de tutoría será adecuado al modelo EBC, el software para el seguimiento del tutorado se libera el lunes 20 sept.	El TSU Roberto Benítez informó sobre la culminación de la digitalización	En Proceso

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

	proceso dentro de la reingeniería.		del PAEE.	
<b>Coordinación Académica Dirección de AEP</b>	Se solicitará una reunión con personal de PROMEP, para obtener información de cómo acceder los recursos PROMEP. El acuerdo anterior continúa; el Mtro. Oliver envió solicitud de reunión con personal de PROMEP, vía mail a la Mtra. Margarita. Se deberán agendar fechas de visita para personal de PROMEP, a fin de que puedan impartir dichas pláticas.	El acceso a recursos de PROMEP está conforme a las políticas establecidas por dicha instancia. La normatividad es puntual, de tal manera que lo inicial es dar a conocer a los líderes de CA y profesores de nuevo ingreso a la convocatoria de CA 2010.	Oficio No. PROMEP/103.5/10/3760 que indica el periodo de registro de nuevos CA.	Realizado
<b>Coordinación Académica Planeación</b>	La dirección de planeación integrará el PIDE institucional, una vez que la CDAYCE le envíe el PIDE de cada Programa Educativo. Nota: este punto de acuerdo será realizado en tanto el gobierno entrante, integre las líneas de acción. Enviar a rectoría – planeación word Integrar PIDE junto con la CDACE	Este punto de acuerdo será realizado en tanto el gobierno entrante, integre las líneas de acción.	La evidencia mostrada no corresponde al acuerdo. Se muestra evidencia de PROMEP.	En Proceso
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	Identificar un indicador que asegure que los PA, cubran el perfil deseable. En acuerdo anterior, la Mtra. Margarita enviará como propuesta los Lineamientos de PROMEP, a los líderes de Cuerpos Académicos y a los Directores de PE, después de revisado, se le enviará al Director de Administración y Finanzas para su autorización.	No es factible desarrollar un indicador como tal, se realizó: los PTC realicen actividades acordes a lo solicitado por los organismos acreditadores y a lo requerido en PROMEP. -Se publicó en el apartado de documentos lo referente a las convocatorias de PROMEP. -Se participó en la convocatoria de perfil deseable de PROMEP y en los apoyos a nuevos PTC.	Intanet – Convocatoria / Documentos	Proceso
<b>Coordinación Académica Planeación</b>	Trabajar con el área de Sistemas para el desarrollo de un taller en Implementación de la Plataforma Moodle. La Mtra. Margarita Núñez hará lo conducente, para solicitar al instructor de la UT de la Zona Metropolitana de Guadalajara. Adicional al curso, el Lic. René López hará el requerimiento para la infraestructura necesaria, a la Dirección de Finanzas. El acuerdo anterior continua y ahora se deberá revisar la propuesta enviada por el PE de TIC	No se tiene presupuestado en POA el pago de viáticos de la persona de la UT Zona Metropolitana de Guadalajara, se considera que el TSU Yasser Cabrera González realice una propuesta de implementación y capacitación de MOODLE.	POA 2010 Documento emitido por el TSU Yasser Cabrera, informa sobre los requerimientos de instalación, implementación y capacitación de la plataforma.	En Proceso
<b>Coordinación Académica Dirección de AEP</b>	Se requiere de un documento en el cual mencione el nombre de la Ingeniería que ofrece el Programa Educativo de AyEP	Ing. Gestión de Proyectos productivos y Sostenibles	Copia del Oficio 514.1.647 emitido por la CGUT. (01 Octubre)	Realizado
<b>Coordinación Académica</b>	Reactivar lo de las academias de Inglés, matemáticas y Expresión Oral y Escrita. El acuerdo anterior continúa, y ahora se deberá revisar propuesta por parte de la CDAYCE	Existe una coordinación de idiomas y realiza funciones de una academia. Las academias de Expresión Oral y Escrita, así como la de Matemáticas, se evalúa la pertinencia ya que los profesores que imparten estas asignaturas son "profesores por asignatura".	No se muestra evidencia de la evaluación de pertinencia para la reactivación de las academias de matemáticas e idiomas.	En Proceso
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	El reporte de las evaluaciones de: PAEE y de desempeño académico del personal académico (alumno y director) deberán de identificarse las áreas de oportunidad por programa educativo (por parte del director de PE y CAyCE) de tal manera que al tener la CDAYCE el concentrado	El sistema de evaluación al docente ha sido modificado, se realizó una prueba piloto durante el periodo mayo-agosto 2010.	Evidencia de reportes generados de la evaluación piloto del SEA - EBC	Realizado

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

	de todas las opiniones y necesidades detectadas, se pueda tomar mejores decisiones del tipo de cursos y acciones de fortalecimiento que se requiere para nuestro personal Se debe establecer una herramienta en el sistema de evaluación que nos permita conocer medias y desviaciones estándar.	Los reportes que se generan en el nuevo sistema permiten identificar las áreas de oportunidad en docentes y directivos.		
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	La coordinación académica deberá construir a la brevedad, un sistema de seguimiento de (tabla dinámica) de las recomendaciones de CIES y cada Organismo acreditador, en especie de semáforo por % de avance que deberá ser llenado por cada director de PE, de tal manera que en principio podamos conocer de manera gráfica el concentrado de avance y por otro lado la explicación de cada PE, así como la propuesta de la CDAYCE para los casos similares actuar en consecuencia de la manera más pronto y efectiva. Aquellas recomendaciones en donde se haya tenido avance, presentar evidencias digitales. Es indispensable la identificación de la manera de solventarla, un plan de acciones y responsables de cada uno.	La Coordinación Académica notifico a las direcciones de área y P.E a principios de este año que no está en posibilidad de desarrollar ninguna aplicación adicional a lo que ya se tiene. Por lo tanto se realizará una matriz de puntos a evaluar transversales para todos los PE.	Memorándum CDAYCE/170/02/10 (15 febrero)	Realizado
<b>Coordinación Académica Directores de PE</b>	Se instruye a la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa que junto con los Directores de PE y líderes de CA, se homogenice y construya un formato de reporte de las actividades del cuerpo académico, donde además de estar vinculado a su plan de desarrollo, se identifiquen plenamente los proyectos registrado y de conocimiento de la CDAYCE (horas definidas), así como los docentes que participan en cada uno de ellos. Si existe necesidad de crear un procedimiento o lineamiento, valorarlo y realizarlo) esto debería ya estar por parte de la comisión de investigación. <b>ES MUY IMPORTANTE PORQUE DE AHÍ SALDRÁN LAS MEMORIAS TÉCNICAS Y MATERIAL PUBLICABLE</b> (curso de redacción, resultados).	El reporte de las actividades de cada CA estará basado en el formato definido por PROMEP.  Se anexa formato de CA PROMEP	Formato de CA PROMEP	Realizado
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñü, así como de emprendedurismo.	Se incluye en el reporte de revisión para la dirección, las actividades de los P.E	Intranet	Realizado
<b>Coordinación Académica</b>	Reportar cuáles son las actividades y productos del Área de Sistemas y Cuántas en trámite.	Se informa sobre las actividades de Manto. Y Migración al Sistema Integral de Información.	Reporte de actividades del área de sistemas.	Realizado
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	Se instruye a la coordinación académica, los programas educativos y dirección de vinculación, que las prácticas y estadías, así como las visitas industriales, estén contempladas en las acciones del plan de vinculación, primero como plan, como reporte y como concentrado de resultados.	El informe de cada dirección de programa educativo incluye estas actividades.  Consultarlo en la Intranet en el apartado de documentos de cada PE.	Intranet / Documentos	Realizado
<b>Coordinación Académica Directores de P.E</b>	Analizar la pertinencia de implantar en los PE la "Asesoría de Pares Académicos" con los estudiantes becados y enviar propuesta; a fin de sea trabajado de manera piloto para los estudiantes de nuevo ingreso. Dar seguimiento con los PE. Revisar que se entregue de reconocimiento.	Se envió a los directores de los programas educativos memorándum solicitando la elaboración de propuesta y se trabaje a partir de octubre.	Memorándum CDAYCE/460/09/10 (21 septiembre)	proceso
<b>Administración y Evaluación de Proyectos</b>				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
Administración y Evaluación de proyectos	Realizar una reunión con el Rector, Director del PE y el Cuerpo Académico de AyEP para tratar asuntos relacionados con la intervención del PE en la incubadora.	Se llevó a cabo la reunión con el Rector, en la cual se le informó sobre el plan de trabajo del PE, así como la planeación de actividades del cuatrimestre mayo – agosto.	Reunión realizada	Realizado
Administración y Evaluación de proyectos	El Mtro. José Luis López Vargas y el Mtro. Oliver García, realizarán una matriz de las diferencias e igualdades entre diplomado y el proceso de incubación. El acuerdo anterior continua, el Mtro. Oliver, envió vía mail el contenido del diplomado en Formulación y Evaluación de Proyectos, con el fin de que en conjunto con vinculación definan de qué manera pueden interactuar con la incubadora	Se envió el contenido del Diplomado, pero no se ha recibido la información de la Incubadora	Correo emitido a Ing. Vargas y Mtro. José Luis.	En Proceso
Administración y Evaluación de proyectos	EL Mtro Oliver García por medio de un memorándum solicitará que adecúen un cubículo en la planta alta del edificio g, frente a los cubículos de los profesores del Programa Educativo; con el fin de resguardar las computadoras asignadas para los profesores de asignatura. El acuerdo anterior continua, y ahora se deberá dar seguimiento a la solicitud que se realizó vía memorandum a finanzas, para la adecuación del cubículo.	Se solicitó la adecuación del cubículo, sin embargo, no se ha autorizado el presupuesto, por lo que sigue en espera.  La solicitud se ha realizado desde el 07 de mayo de 2010.	No se ha informado sobre la autorización del presupuesto para atender solicitud.	En Proceso
Administración y Evaluación de proyectos	Se requiere de un documento en el cual mencione el nombre de la Ingeniería que ofrece el Programa Educativo de AyEP.	Se ha hecho entrega a la Coordinación Académica sobre el nombre de la ingeniería.	Copia del Oficio 514.1.647 emitido por la CGUT. (01 Octubre)	Realizado
Administración y Evaluación de proyectos	El Mtro. Oliver solicitará la autorización para contemplar la apertura de 2 grupos, durante el cuatrimestre Septiembre – Diciembre de 2010, (uno de ingeniería de fines de semana y uno entre semana). Se debe realizar propuesta de horas de profesores.	Solo se abrió un grupo de Ingeniería por motivos de espacios	No hubo necesidad de autorización para la apertura de un 2° grupo.	Realizado
Administración y Evaluación de proyectos	El Mtro. Oliver García Ramírez, requiere de un profesor de asignatura para la implementación del Modelo EBC, a partir del mes de mayo, ya se tiene reuniones constantes para evaluación de proyectos Se realizará el costeo que implicará esta solicitud.	Se solicitó una hora de apoyo para los PAs, ya que el trabajo es colegiado	No se muestra evidencia Se solicitaron horas de apoyo y no se autorizaron.	Realizado
Administración y Evaluación de proyectos	El Mtro. Oliver García solicita autorización curso de Metodologías de Investigación y técnicas cualitativas, del 26 al 30 de abril de 2010.	El curso se llevó a cabo el 28 de Mayo	Curso efectuado en Celaya, Gto.	Realizado
Administración y Evaluación de proyectos	Los directores de PE, deben establecer un formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensuado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensuadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados)	Se elaboró una propuesta de formato y se envió a los Directores y CDAYCE	Evidencia de correo electrónico.	Proceso
Administración y	Reportar las actividades de cursos	Se incluyen las actividades	Reporte de	Realizado

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

<b>Evaluación de proyectos</b>	extracurriculares.	extracurriculares en el reporte cuatrimestral	actividades.	
<b>Administración y Evaluación de proyectos</b>	Los directores de PE deberán analizar y proponer modificaciones a los estándares institucionales dada la no congruencia entre los indicadores del PIDE y el SGC, sobre todo en el de eficiencia terminal y deserción. Se canaliza este acuerdo para Planeación y DA	Se ha canalizado el acuerdo a otras áreas		Proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Se deberá revisar el proceso de tutoría, y contemplarlo en la reingeniería. PAE. Ya se tiene el nuevo proceso de tutoría, los formatos y procedimientos para que sean considerados, sin embargo no se ha considerado como un proceso dentro de la reingeniería.	El proceso, procedimiento y formatos para las actividades del PAE – Tutoría, están elaborados sin embargo no han sido autorizados para que sean piloteados.	Intranet / Documentos	En Proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Dar curso de evaluación educativa a los profesores de los Programas Educativos, para que tengan herramientas de cómo elaborar lo aciertos de sus exámenes, bajo el modelo de EBC. Se tiene planeado un curso para el mes de diciembre.	Están en proceso	-	Proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Crear el diseño de un sistema para convenios vinculados como resultado de la agenda electrónica. El acuerdo anterior continúa, ahora el PE deTIC solicitará información para sistemas de este tipo a Gobierno del Estado	Se está trabajando con el análisis del sistema con alumnos de TIC, encabezados por la Mtra. Ma. De Lourdes Santiago y el Lic. Raúl Zapata	Minuta de trabajo (26 junio)	En proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Incluir un indicador de oportunidad de retención (recíproco a la deserción) aunque debe ser diferenciado por las bajas temporales y definitivas en cada programa educativo y generación. Esto estará ligado al informe de comportamiento de la matrícula del consejo directivo. Cada programa educativo deberá presentar una propuesta de las acciones que generará para dar seguimiento a los estudiantes que generan trámite de baja temporal.	Se canaliza el acuerdo para todos los programas educativos	-	Proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Los directores de PE, deben establecer un formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensuado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensuadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados)	Se generó una propuesta de este formato por parte del PE de TIC.	No se emite evidencia	En proceso
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñu, así como de emprendedurismo.	Los estudiantes del PE participaron en actividades del programa de valores, talleres de formación integral y emprendedurismo.	Memorándum Mayo - Agosto	Realizado
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Reporta cursos de educación básica, bahía de tampa	Actividad no realizada hasta nuevo aviso de acuerdo a lo referido por el Mtro. José Luis	Memorándum emitido a la CDAYCE (15 julio)	Ya no se realizó esta actividad.
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b>	Reportar las actividades de cursos extracurriculares.	Solo se informó sobre los cursos impartidos en 2009 y enero 2010.	Memorándum DTIC/199/10 (19 mayo)	Realizado



**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	Presentar propuesta de Programa de Seguridad, Higiene y Ahorro de Energía, alineado al programa de Oficinas de Calidad con la metodología 5's. Entregar una propuesta de trabajo de investigación y desarrollo tecnológico en dos líneas de Investigación: -Ahorro de Energía -Sistemas de Control	Propuesta presentada a través de proyecto.	Se presenta el índice del contenido, así como la introducción del proyecto	Realizado
	Implementar el proyecto propuesto, donde se dé resultados de monitoreo, será presentado cada sesión de revisión de la dirección.			nuevo
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	Realizar reunión para hacer el Plan de Trabajo de las actividades institucionales en conjunto con el Departamento de Actividades Culturales y Deportivas. Estructurar estrategias que los estudiantes se interesen en éstas, aplica para todos los PE, quedará como responsable VI.			En proceso
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	Realizar un análisis de los resultados de los exámenes de admisión para identificar las deficiencias.	Análisis realizado en el que se identificaron la áreas con mayores debilidades como son: aritmética, álgebra y geometría.	Informe sobre análisis de resultados.	Realizado
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñu, así como de emprendedurismo.	Se entrega informe de las actividades de valores, sustentabilidad y emprendedurismo, en las que participaron los estudiantes.	Reporte de actividades Mayo - Agosto	Realizado
<b>Electricidad y Electrónica Industrial</b>	Reportar las actividades de cursos extracurriculares.	No se llevaron a cabo cursos extracurriculares durante el periodo reportado	No se emite evidencia	--
<b>Tecnología de Alimentos</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Participar con el proyecto del xoconostle con el ITSOEH. El Mtro. Luís Salazar, solicitará el apoyo de la Dirección de Vinculación para las gestiones correspondientes.	El cuerpo académico participó en cooperación con el CA del ITSOEH en actividades que ampliaron el número de productos elaborados a partir de la pulpa y semilla de xoconostle	Informe de actividades mayo agosto 2010.	Realizado
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Los directores de PE, deben establecer un formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados)	No se informa sobre el cumplimiento del P. Educativo para esta actividad.	No se emite evidencia	Realizado
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñu, así como de emprendedurismo.	El P.E participó en las actividades de valores, actividades de emprendedurismo, actividades en el consejo de sustentabilidad, servicios tecnológicos		Realizado
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Se deben reportar cursos impartidos y resultados de los mismos	E. P.E implementó curso "Apoyo académico con alumnos de la UT de los Valles de Oaxaca, asistiendo 75 estudiantes.	Reporte de cursos – Talleres Externos.	Realizado

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

			(15 y 16 Junio)	
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Reportar las actividades de cursos extracurriculares. De éstas actividades se generaron prototipos para exposición durante la jornada de mecánica.	Se impartió el curso Elaboración de productos alimenticios para 3° cuatrimestre A, B y C, durante 4 horas por semana. 9 estudiantes participan en cursos de idiomas.	Reporte de cursos extracurriculares (Junio – agosto)	Realizado
<b>Tecnología de Alimentos</b>	Los directores de PE deberán analizar y proponer modificaciones a los estándares institucionales dada la no congruencia entre los indicadores del PIDE y el SGC, sobre todo en el de eficiencia terminal y deserción		Memorándum DTA/040/10 (03 Febrero)	Realizado
<b>Turismo</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Turismo</b>	Investigar de la convocatoria y llenar solicitud para ingresar a la red de cuerpos académicos de Turismo; se requiere plan de trabajo y programa de actividades. El acuerdo anterior continúa y ahora se deberá dar seguimiento a la gestión para la firma de convenio, derivado de la visita que se tuvo a las instalaciones de la UAN.	Se realizó una visita a la UAEM para dar a conocer el P.E de Turismo, acordando que se firmará convenio de colaboración para lo cual es necesaria la intervención de Vinculación.	No se emite evidencia	En Proceso
<b>Turismo</b>	Contactar a cada uno de los alumnos que sacaron ficha y no se incorporaron a la institución, realizando un análisis del motivo por el que no se inscribieron. La Lic. Yashared enviará un memorándum dirigido al área de calidad, con la información correspondiente con respecto al análisis mencionado.	Para el periodo s – d 2010, se contactaron alumnos que sacaron ficha, presentaron examen y quedaron en lista de espera, se realizó un segundo filtro (entrevista con el director) con el propósito que se integren en las dos primeras semanas del mes de septiembre. Conformando los grupos con 30 estudiantes.	No se emite evidencia	proceso
<b>Turismo</b>	Los directores de PE, deben establecer un formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensuado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensuadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados)	Se han realizado reuniones, sin embargo aún no se concluye cuál será el formato único del reporte de avance del plan de vinculación.	No se emite evidencia	En proceso
<b>Turismo</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñu, así como de emprendedurismo.	Se reportó en el informe de actividades que se entregó a la CDAYCE	Intranet - Documentos	Realizado
<b>Turismo</b>	Reportar las actividades de cursos extracurriculares.	Se han dado cursos extracurriculares de idioma extranjero y segundo idioma, así como un taller de café literario, y preparación de curso de oratoria a los estudiantes.	No se emite evidencia	Realizado
<b>Turismo</b>	Los directores de PE deberán analizar y proponer modificaciones a los estándares institucionales dada la no congruencia entre los indicadores del PIDE y el SGC, sobre todo en el de eficiencia terminal y deserción	Se han realizado reuniones	No se emite evidencia.	En proceso
<b>Mecánica</b>				
<b>Área Responsable</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Estatus</b>
<b>Mecánica</b>	Los directores de PE, deben establecer un	Se atenderá a través de la CA	-	

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

	formato único para el reporte de avance del plan de vinculación, validado o consensado con la dirección de vinculación, así como hacer llegar a la Rectoría las estrategias consensadas entre cada programa educativo, con dirección de vinculación para generar un nuevo esquema de seguimiento y acción de dichos planes. Es importante identificar plenamente a los docentes que participan en cada actividad (resultados) Se canaliza para la DA			Finalizado
<b>Mecánica</b>	Se deberán reportar actividades referentes a Valores, Sustentabilidad, Actividades que fortalezcan la Identidad y Conocimiento de la Cultura Hñähñu, así como de emprendedurismo.	Están incluidas en el informe que se emite a la dirección académica	Intranet	Realizado
<b>Mecánica</b>	Reportar las actividades de cursos extracurriculares.	No hubo cursos extracurriculares	No se generó evidencia	Realizado

**c) Mejoras en el servicio proporcionado al cliente**

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
<b>Coordinación Académica</b>	Implantar en los PE la "Asesoría de Pares Académicos" con los alumnos becados, como una de las acciones que coadyuve a la retención de los alumnos de primer cuatrimestre. Realizar ensayos en este cuatrimestre y el próximo periodo implantar las asesorías de pares de manera permanente. El acuerdo anterior continúa, la Coordinación Académica enviará propuesta sugerida por la Lic. Adriana Valadez, a los directores de PE su revisión y/o validación.	Se ha solicitado a través de memorándum a los programas educativos propuesta para la implementación de "Asesoría entre pares", así como para la Lic. Adriana Valadez	Memorándum: CDAYCE/460/09 /10 (21septiembre)	En Proceso

**c) Identificación y asignación de los recursos necesarios**

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
<b>Administración y Finanzas, Rectoría y Coordinación Académica</b>	Realizar reunión con rectoría, administración y Finanzas para definir el recurso disponible para la adquisición de software (COI, NOI, SAB, BANCOS y Minitap, SPSS y Arcview). El Mtro. Oliver enviará propuesta, para que docentes se capaciten en el software de Arcview. El acuerdo anterior continúa, y ahora se deberá revisar la propuesta enviada por el Mtro. Oliver vía mail a Rectoría, CDAY CE, y Recursos Humanos	El área de AEP, envió la cotización de la paquetería ASPEL  Se envió por e-mail la propuesta para la capacitación en Arcview	No se emite evidencia.	En Proceso

**d) Visita a las instalaciones**

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
<b>Todas las direcciones de área y programa educativo.</b>	El recorrido que se realiza en todas las áreas para identificar el estado que guarda la infraestructura, equipamiento y condiciones de seguridad e higiene se reportará a través del Programa Oficinas de Calidad y los resultados derivados de las revisiones serán reportados al Representante de Rectoría para integrar al	Las solicitudes realizadas al área de mantenimiento están en proceso.	Reportes mensuales. Solicitudes al área de mantenimiento.	Realizado

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
 DE LA DIRECCIÓN**

informe de Revisión de la Dirección

Es importante hacer mención que la evidencia documental que respalda el seguimiento a los acuerdos anteriormente presentados se encuentra disponible con el controlador de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, así como en el área que la emitió.

**5. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Actividad	Acciones Generadas	Responsable	Fecha
Actualización de documentos del SGC a la norma ISO 9001:2008	-Capacitación para personal para actualización de la norma. -Modificación a documentos del SGC. (manual de calidad, procesos, procedimientos, formatos, instrucciones de trabajo) -Difundir después de la reunión de revisión por la dirección resultados de la estructura al SGC	- Rectoría -Representante de Rectoría Auditores internos -Responsables de procesos	Septiembre Noviembre
Incrementación de Alcance del SGC (Educación Continua para la Internalización y Servicios Tecnológicos)	-Estructura organizacional -Cambios en perfiles de personal -Incluir Servicios Escolares y Coordinación Académica en actividades de E. Continua. -Resultados de auditorías.	-Rectoría -Representante de Rectoría. -Coordinación Académica - S. Escolares	Septiembre Noviembre
Incluir cambios de misión, visión y política de calidad en la actualización de la norma ISO 9001:2008.	-Se ha realizado la inclusión de la Filosofía Organizacional. -Es necesario hacer la difusión correspondiente así como los cambios	-Rectoría -Comunidad Universitaria.	Septiembre Noviembre
Incrementación de Alcance del SGC donde se incluya estudios de ingeniería.	-Considerar dentro del POA el gasto a realizar para la inclusión de la ingeniería al alcance del SGC. -Inclusión en los procesos de prestación de servicios (servicio educativo) ingenierías; para ello será necesario que a través de la dirección académica se realicen éstas actividades.	-Rectoría -Representante de Rectoría. -Auditores -Responsables de proceso	2011
Nueva estructura organizacional	-Informar a personal sobre éstos para que sepan a quien deben dirigirse para atender asuntos relacionados a las actividades que realizan.	-Recursos humanos, autorización de rectoría.	Octubre

**EVOLUCIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Documento del SGC	2002 - 2004	2004-2010	Octubre 2010
Proceso	40	20	15

**REPORTE PARA LA REVISIÓN  
DE LA DIRECCIÓN**

<b>Procedimientos</b>	41	18	15
<b>Instrucciones de Trabajo</b>	23	18	9
<b>Formatos</b>	95	79	74
<b>Documentos</b>	18	16	69

Nota: El número de documentos incrementa, ya que se genera un código para cada perfil de puestos.

## **6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

Dar seguimiento a la calendarización de actividades programadas que se han agendado, con la finalidad de lograr los resultados que son de impacto para el incremento de alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Adecuación de documentos a la norma ISO 9001:2008. Como son: Mayor difusión a la filosofía organizacional para coadyuvar en el entendimiento y aplicación de la misma; incluir los indicadores que permitirán medir el cumplimiento de los objetivos de calidad; dar seguimiento a las no conformidades identificadas en la auditoría, incluir los cambios que sugiere la CGUT para la evaluación del EBC y adecuar los procedimientos del servicio educativo al SGC; continuar fortaleciendo los servicios de Educación Continua para la Internacionalización y Servicios Tecnológicos.

Las recomendaciones para la mejora por parte de las áreas o Programas Educativos serán presentados en revisión de dirección por los responsables de los procesos (Directores) de manera que puedan ser tratados de manera inmediata con el personal responsable y correspondiente a cada una de las propuestas.

## **7. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad de Educativa reporta en informe de Revisión por la Dirección, el estado de los procesos y la conformidad del servicio académico del TSU, al igual que los procesos a su cargo (Servicios Bibliotecarios, Servicios Médicos, Servicios Estudiantiles, Prácticas y Estadía.)

Los resultados sobre el desempeño de los procesos administrativos y conformidad del servicio, han sido tomados de los indicadores de proceso declarados en el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que para fines de esta revisión se presentarán a través de una tabla los indicadores administrativos, indicando resultados de manera comparativa.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

Area Responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de Resultados			Observaciones
				Julio 09	Diciembre 10	Julio 10	
Vinculación	<b>Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo</b>						
	Porcentaje de egresados contactados.	Semestral	90%	93%	98%	95%	En 2009 se incrementa el estándar institucional.
	<b>Servicios Tecnológicos</b>						
	Evaluación de conformidad y satisfacción de servicios tecnológicos	Cuatrimstral	85%	M – A 08 100%	M – A 09 90%	M – A 10 100%	Los servicios tecnológicos son atendidos por los PE.
	<b>Educación Continua</b>						
Eficiencia de atención	Cuatrimstral	Anual 90%	2008 100%	2009 100%	2010 62%	La meta es anual	
Administración y Finanzas	<b>Adquisición de recursos</b>						
	Contratación de personal	Cuatrimstral	100%	M – A 08 100%	M – A 09 100%	M – A 10 100%	Reporta Recursos Humanos.
	Porcentaje de requisición de compra solventada	Cuatrimstral	90%	93%	95%	100%	Recursos Materiales
	<b>Formación, Capacitación y Actualización del Personal</b>						
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Cuatrimstral	Anual 100%	M – A 08 73%	M – A 09 60%	M – A 10 64.92%	La meta es anual
	<b>Mantenimiento a Infraestructura</b>						
	Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones.	Cuatrimstral	Anual 95%	M – A 08 -	M – A 09 -	M – A 10 72.61%	Reporta mantenimiento
	<b>Puntualidad</b>						
	Personal Administrativo	Cuatrimstral	Área	M – A 08	M – A 09	M – A 10	Se generarán no conformidades en caso de que no haya N.C en curso.
			Rectoría	-	96%	91%	
CDACE			-	95%	80%		
Planeación			-	82%	91%		
Finanzas			-	87%	88%		
Vinculación			-	83%	78%		
TIC			-	100/	90%		
TAL			-	98%	97%		
MEC			-	98%	99%		
AEP			-	97%	93%		
TUR	-	95%	97%				
EEl	-	93%	82%				
Idiomas	-	94%	97%				
Coordinación de Sistemas y Tele - comunicaciones	<b>Cumplimiento al Programas de Mantenimiento de equipos de Cómputo, periféricos y red de datos.</b>						
	Laboratorios de informática	Cuatrimstral	Anual 100%	M – A 08 -	M – A 09 33.7%	M – A 10 8.29%	La planeación se tiene para generar en dos cuatrimestres y determinar alcanzar la meta en Lab. de Inform.
	Equipo personal	Cuatrimstral		-	100%	100%	
	Periféricos	Cuatrimstral		-	100%	100%	
	<b>Mantenimiento Preventivo de la red de datos Institucional</b>						
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimstral	Anual 100%	M – A 08 100%	M – A 09 100%	M – A 10 100%	--
<b>Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos</b>							
Mantenimiento correctivo y	Cuatrimstral	Anual 90%	M – A 08 --	M – A 09 92%	M – A 10 85%	El logro de la meta es anual	

**REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

	soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos							
<b>Servicios Escolares</b>	<b>Ingreso</b>							
	Atención a la demanda de ingreso	Cuatrimestre en el que haya ingreso	70%	M – A 08 N/A	M – A 09 N/A	M – A 10 N/A	En éste cuatrimestre no hay ingreso	
	<b>Titulación</b>							
	Egresados Titulados Registrados ante DGP y DP	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	100%	M – A 08 N/A	M – A 09 100%	M – A 10 100%		
	Tasa de Titulación	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	50%	M – A 08 50%	M – A 09 N/A	M – A 10 49.5%	Se establecerá no conformidad	
	<b>Servicio No Conforme</b>							
Cumplimiento Extemporáneo de requisitos de Inscripción	En el tercer cuatrimestre de cada generación	90%	90%	100%	100%			
<b>Servicios Complementarios</b>	<b>Servicios Complementarios</b>							
	Satisfacción de los servicios complementarios	Anual	Periodo	M – A 08	M – A 09	M – A 10		
			Programada	8.52	8.66	8.70		
Alcanzada			9.06	8.99	9.2			
<b>Programación y Presupuesto</b>	<b>Provisión de Recursos</b>							
	Porcentaje de presupuesto erogado	Anual	90%					El dato que se reporta es hasta septiembre
				Dic 2008	Dic 2009	Dic 2010		
			99.97%	92.40%	Sep 66.2			

**CONCLUSIONES**

- Considerar la pertinencia de que los auditores sean evaluados, a fin de evaluar el desempeño de los mismos y de esta manera cada año hacer una re-elección de los mismos, a fin de garantizar el adecuado mantenimiento al SGC. De ser aprobada ésta pertinencia, a partir del periodo enero – abril se llevará a cabo ésta actividad, realizando un ejercicio piloto en el periodo en curso.
- Con la finalidad de dar una adecuada atención a las quejas y sugerencias, establecer dentro del proceso de acciones de mejora, que los directores y subdirectores de área y programa educativo, son los responsables de dar seguimiento a la adecuada atención de las quejas y/o sugerencias y en caso de ser necesario en la reunión de revisión por la dirección indicar cuáles son las acciones que se generaron para dar atención a las mismas.
- Con la finalidad de garantizar la adecuada atención y seguimiento a los acuerdos, acordar que los mismos se lleven a cabo a través de un plan de actividades de atención a los acuerdos y a través del controlador de documentos se haga la entrega de evidencias en los tiempos que se establecen para la ejecución de la actividad.

## REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

- Establecer un acuerdo que permita que los programas educativos a nivel dirección atiendan las acciones preventivas, a fin de que se generen acciones que permitan dar atención pertinente de manera colegiada.