

**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	1 no conformidad menor de la auditoría externa anterior, (24 y 25 de junio de 2010), se encuentra en proceso. <ul style="list-style-type: none"> Se levantaron a los responsables de procesos 3 No conformidades. 2 para el Departamento de Educación continua para la Internacionalización (Folios 756 y 757). 1 para la Subdirección de Servicios Tecnológicos (folio 763).

La no conformidad levantada durante la 1ra. Auditoría Externa de 2010 aún se encuentra en proceso y en tiempo, sin embargo, no se ha concluido con las acciones correctivas tomadas debido a la planificación establecida. Se está en espera de la impartición de un curso sobre herramientas de calidad (memo DPE/060/2010, el cual se impartirá el 1er. Trimestre del 2011).

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:

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

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
Externa de Seguimiento 01- 2008	Junio	12 y 13 Junio	0 No conformidades
Interna 02 – 20008	Septiembre	22 - 24 Septiembre	13 No Conformidades 16 Oportunidades de mejora
Auditoría Interna Extraordinaria 01-2008	No programada	27 y 28 Octubre	17 No Conformidades 16 Oportunidades de mejora
Externa para Recertificación 02 – 2008	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	Sep- Dic. 2008			Sep- Dic. 2009			Sep- Dic. 2010		
	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida
VI – ACD	-	-	-	-	-	-	4	1	1
VI – BT	-	-	-	-	-	-	1	-	-
VI	-	-	-	1	-	-	1	-	-
AF	-	-	-	-	-	-	-	-	5
AF-C	8	-	-	6	-	-	1	-	-
AF – CO	-	-	-	2	-	-	-	-	-
AF – MTTO	8	-	-	22	-	-	11	7	1
AF – PP	-	-	-	1	-	-	-	-	-
AF – RH	-	-	-	1	-	-	-	-	-
AF – RM	-	-	-	3	-	-	-	-	-

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

AyEP	-	-	-	3	-	-	-	-	-
DDACE	-	-	-	6	-	-	2	-	4
DDACE –SM	-	-	-	3	-	-	-	-	-
DDACE –CI	-	-	-	4	-	-	1	-	-
DDACE-ES	-	-	-	1	-	-	-	-	-
VI-PET	-	-	-	-	-	-	3	-	-
CST	24	-	-	34	-	-	9	-	-
CST_L	7	-	-	4	-	-	-	-	-
PEV	-	-	-	4	-	-	-	-	-
PEV- SE	1	-	-	1	-	-	-	-	-
EEl	-	-	-	1	-	-	-	-	-
RE	1	-	-	42	-	-	4	-	-
RR	-	-	-	6	-	-	1	-	-
TAL	-	-	-	1	-	-	-	-	-
TIC	1	-	-	5	-	-	2	-	-
TUR	-	-	-	54	-	-	3	-	-
Total	50	-	-	206	-	-	43	8	11

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

Área	Sep- Dic. 2008		Sep- Dic. 2009		Sep- Dic. 2010		
	Queja	Total	Queja	Total	Queja	Total	
VI-ACD	--	--	--	--	--	Qué ocurrió con la actividad "Historia de tu familia" (1), Realizar un taller de Otomi (1), Más clases de Workout (2), Que se imparta una conferencia de: CONSECUENCIAS PENALES DE ACCIDENTES CAUSADAS POR EL ALCOHOL (1), Que se incluya voleibol en las actividades (1).	6
VI-BT	--	--	--	--	--	Enviar avisos de trabajo a los egresados de la UTVM (1)	1
VI	--	--	Que tenga una mejor comunicación con vinculación y los programas educativos (1)	1	1	Que se pida a línea de autobuses PAI, otro autobús de Actopan-Ixmiquilpan 1	1
AF	--	--	--	--	--	Servicio de transporte insuficiente (1), Problemas con la asignación de un vehículo (1), Dar respuesta a la sugerencia no. 1966AF (1), Inseguridad en el estacionamiento de vehículos(1), plaga de moscas, que fumiguen (1),	5
AF-CO	--	--	Requerimos una máquina para toallas femeninas y una para realizar recargas de celular(2),	2	2		
AF-C	Precios elevados (2), higiene y calidad en los alimentos (3), mejorar la calidad en la atención al servicio (3)	--	Hay una plaga de moscas (1), Precios elevados (1), la comida que venden es de una día antes (1), higiene y calidad en los alimentos (3),	6	6	Cuidado e higiene en la cafetería (en las mesas) (1)	1
AF-MTTO	Respetar los lugares asignados por color, para vehículos en el estacionamiento, Portar tarjetón (3),	--	Que pongan más agua en los despachadores de agua (1), mejorar el servicio en la atención de la secretaría de Turismo (1), Mantenimiento al aire acondicionado en las aulas de turismo (8), que pongan persianas	22	22	No se ha atendido el problema de plagas de moscase insectos (9), Mantenimiento al aire acondicionado en los laboratorio de biblioteca (2), Transporte	19

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	Mantenimiento al aire acondicionado en los laboratorios de cómputo(1), No hay agua en los baños del edificio H (3), Que borren el pizarrón del aula 25 (1),		adecuadas en el laboratorio de idiomas (1), Respetar los lugares asignados por color, para vehículos en el estacionamiento, Portar tarjetón (1), solicitamos extensión telefónica (1), que pongan cortinas en un aula de TAL (3), Mantenimiento a la infraestructura de turismo (5), mejorar la limpieza de los baños (1),		público insuficiente (1), Inconformidad por denegar el acceso con mi vehículo en la entrada, aún contando con tarjetón (1), reparar extensión telefónica (2), que mejoren el servicio del Departamento de MANTTO (1), Urge que laven las cortinas del aula de Turismo (1), que el mantenimiento y reparaciones de las instalaciones las realicen fuera del horario de clases (1), que pongan alumbrado en el Boulevard de la entrada de la UTVM (1)	
AF-PP	--	--	No se pagaron gastos de viáticos (1)	1	--	--
AF-RH	--	--	Como profesores ¿Podemos tener acceso a la información sobre los nombres, y fechas en que nuestros compañeros han sido privilegiados con la obtención de una categoría superior?	1	--	--
AF-RM	--	--	Lo salones deben de estas mejor equipados (1), que mantengan al mismo proveedor de cafetería, ya que atienden muy bien (2),	3	--	--
AyEP	--	--	Adecuar mi horario de clases, porque los viernes viajo muy lejos (1), que los profesores cuenten con más horas para la impartición de sus clases (1),los directores no deben impartir clases para que no descuiden sus actividades como director (1),	3	--	--
CDAYCE			Felicitaciones por sus logros y alcances (1), que los tutores tengan herramientas para dicha función (1), que las promociones docentes se realicen de manera lógica (2), que los docentes no utilicen celular en horas de clase (1), Mayor ética profesional en los docentes (1)	6	No limitar el acceso a Hotmail, es una herramienta de trabajo (1), Trato y falte de comunicación en la aplicación del EXANI (1), Colocar en un lugar más visible los avisos de SGC (4)	6
CDACE-CI	--	--	Proporcionar más Aulas para las clases de Inglés (4),	4	Que escuchen música con audifonos para que no interrumpar a los demás profesores (1)	1
DDACE-ES	--	--	Deberían otorgar mas becas (1)	1	--	--
DDACE-SM	--	--	Mejorar el servicio del departamento, el trato debe ser grato, que den atención a tiempo (3)	3	--	--
DDACE-PET	--	--	Los de Desarrollo empresarial no hemos ido a isitas industriales (40)	40	Que a los choferes les den los datos de las empresas a donde llevan a las visitas industriales a los alumnos (3),	3
CST	No se han dado privilegios de administrador el el Lab. De Base de Datos (18), Falta de antivirus en los laboratorios (1), Problemas con el home (4). Mejor atención del laboratorista de Open Source, siempre está acompañado e interrumpen la clase (1)	24	Que haya más computadoras para ocuparlas en tiempo extra-clase (4), el link de la encuesta laboral no funciona (1), las computadoras tienen poca memoria (1), las PC no cuentan con todos los programas requeridos (4), Escases de videoproyectores (1), no puedo acceder al sistema de asesorías virtuales (2), no se cuenta en la UTVM con los equipos necesarios para realizar la actividad docente (1), mesas adecuadas en el laboratorio del edificio h (1), falta actualizar PC s (5), que la encargada el laboratorio del edificio G mejore el servicio, casi no está (12), disponibilidad de laboratorios los fines de semana (1), no se pueden consultar sugerencias enviadas (1),	34	Mejorar la Intranet, es deficiente (2), no he podido acceder a los libros virtuales que están en la Intranet (1), Equipos de cómputo en la funcionamiento en el Lab. De Programación Visual (1), Insuficientes equipos de cómputo en los laboratorios (1), Olvido de contraseña de acceso a equipos de cómputo (1), el laboratorio de internet, no hay horas desocupadas para entrar a reservar equipo(1), No se puede acceder a los módulos interactivos a revisar calificaciones (1), Inadecuada atención de los laboratoristas(1)	9
CST-L	No se han dado privilegios de administrador el el	7	Videoproyectores no funcionales (3), Que le den mantenimiento a los equipos de cómputo, edificio d (1),	4	--	--

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

	Lab. De Base de Datos (4), Laboratorio de BD cerrado y no estaba la encargado (2). Agregar más memoria a las PC de Open Source (1)					
PEV	--	--	Mal funcionamiento de los equipos de cómputo (2), no se puede acceder al buzón de sugerencias (1), que cada edificio cuente con un área de fotocopiado (1)	4	--	--
RR	--	--	Mal estado del equipo periférico de cómputo (1), escases de video proyectores y laps top en la universidad (1), Verificar que los espacios asignados para estacionamiento de profesores sean respetados (1), En el buzón de sugerencias no es posible consultar sugerencias enviadas para validar respuestas (3).	6	Filosofía Organizacional (Misión, visión y política de calidad. Mal redactadas y con palabras sofisticadas)	1
PEV-SE	Que sean más corteces las señoritas que atienden (1)	1	Que los alumnos con los mejores promedios se publiquen (1)	1	--	--
EEI	--	--	Inconformidad para cooperar para el teletón (1)	1	--	--
RE	Libertad de expresión en la Universidad (1)	1	Recursos humanos (3),Visita industrial (1) baja injustificada (2), vamos atrasados en las clases (1) falta de comunicación en el área administrativa de turismo (1), falta de ética profesional en profesora de turismo (30), mejorar la calidad en la educación (1), que los viernes recortaran el horario, ya que algunos viaja lejos a sus casas (1), mejorar el servicio de cafetería (1), se debe dar más capacitación al personal administrativo (1)	42	Transporte público Actopan – UTVM,insuficiente (1), Inconformidad de una visita industrial (2) Inconformidad con la inseguridad en la UTVM, Robo de Laptops (1)	4
TAL	--	--	"Revisar la documentación y la normativa del proceso de promoción de 2005 y analizar el comparativo de desempeño de profesores y el resultado de la evaluación. Solicitar la fecha en que se emitirá la convocatoria de promoción docente." (1)	1	--	--
TIC	¿Qué ingenierías se van a impartir en la UTVM? (1)	1	Mal desempeño de una alumna (1), tener un aula de ingles fijo (1), un grupo no ha asistido a ninguna visita industrial y otros grupos si (3),	5	Que le informen a los docentes, qué acciones preventivas y correctivas se les levanta, con el fin de que las contesten en tiempo y forma (1), Inconformidad para cooperar para el teletón (1)	2
TUR	--	--	Mi reinscripción a esta universidad se ha visto interrumpida por varios factores (1), contar con espacios con ventilación adecuada (3), Visitas industriales (5), falta de ética profesional en profesora de turismo (4), que los viernes recortaran el horario, ya que algunos viaja lejos a sus casas (1), que la secretaria de turismo sea más amable (1).	15	Transporte público insuficiente (1), pesima e ineficiente manera de impartir clase de la Profesora, al 2do. Cuatrimestre (1), Evaluación a docentes (1),	3
Total	50		206		62	

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 mayo – agosto y septiembre – diciembre; 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) TUR – 1 (704)	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	13	AF – 1 (693) EEI 1 AEP 1 – (706) TIC 4 CDAYCE (690) PE 1(691) Rectoría (692) Turismo -2 (686, 689) VIN – 1 (694)	30/08/10 17/12/10 31/08/10
Total	19			Acciones correctivas no atendidas en tiempo	4	TUR - 4	Cerrada	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	3	TIC 2 (687) EEI –	21/04/10
				Total	32			Requisiciones de Compra	1	RM – 1 (717)	
								Evaluación al desempeño docente	1	EEI -1 (725)	Vencida 20/08/10

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

									Total	40
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	-----------

- 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	Cerrada
Evaluación del aprendizaje	1	MEC	Cerrada	Evaluación al desempeño docente	2	CDAYCE EEI	Cerradas	Servicio No conforme	2	TUR (726) TIC (727)	Cerrada Cerrada
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)	27/08/10
Atención a no conformidades sin demora injustificada	1	TUR	Cerrada	Atención a no conformidades sin demora injustificada	1	SGC (617) Auditor	Cerradas	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	Total	11			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 Cerrada Cerrada Cerrada 31/07/10
Promedio cuatrimestrales por grupo. Indicador	2	EEI 1	Cerrada					Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. Indicador	3	EEI – 2 (731,732) TUR - 1	Cerrada Cerrada
Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	1	EEE 1	Cerrada					No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	1	AEP (738)	Cerrada
No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	5	AEP 2 TIC 1 TUR 1 AF 1	Cerradas					Total	20		
% 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								
Total		29									

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

- Comparativo de acciones correctivas por año durante el cuatrimestre Septiembre – Diciembre

2008				2009				2010			
No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus
Control de documentos	1	CD	Cerrada	Control de servicio no conforme (P-CA-05), programa de asesoría académica	2	TUR 1 MEC 1	Cerrada	P-CA-01 captura de horarios de clases	2	TIC 2	En curso
Desarrollo de planes y programas de estudio, sin la validación por parte de la CGUT.	1	AyEP	Cerrada	5.5.3 Procesos de comunicación apropiados Buzón Quejas / Sugerencias	1	TUR 1	Cerrada	P-DA-01 Validación de reporte mensual de actividades académicas	1	TIC 1	En curso
Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. (P-CA-01)	7	CDAYC E 2 CSyT 1 TUR 4	Cerrada	Indicador de programas de estudios	2	TUR 1 TIC 1	Cerradas	Auditoría de Servicios Complementarios ofrecidos al cliente (meta no alcanzada)	1	ACD 1	En curso
Incumplimiento a oportunidades de mejora	2	CSyT y BT	Cerrada	Servicios Complementarios ofrecidos al cliente	1	ACD 1	Cerrada	Educación continua para la internacionalización	3	EC	Externas Diseño y desarrollo (756) y Evaluación (757)
Formación, Capacitación y Actualización	1	RH	Cerrada	Servicio Tecnológico	4	ECyST 2 TIC 1 TAL 1	Cerradas	Incumplimiento de indicador de promedio cuatrimestral por grupo	3	MEC3	En curso
P – SE – 01 Alumno no reinscrito y asiste a clases	3	AyEP 1 TIC 1 TUR 1	Cerrada	P – SE – 01 Alumno no reinscrito y asiste a clases	1	TUR 1	Cerrada	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	13	TIC 13 (745, 770, (762, 766, 773)	En curso 25/11/10
Estadía P-CA-06,	16	AyEP 1 EEI 3 MEC 1 TIC 2 TAL 2 TUR 2 Estadías 5	Cerrada	Reporte de asesorías F-CA-26	1	TUR 1	Cerrada	% de testimonios de desempeño académico en el EGETSU	3	EEI 1 TAL 1 TUR 1	En curso
Servicio no conforme (P-CA-05)	4	EEI 3 TUR 1	Cerrada	% de de eficiencia terminal	1	TIC 1	Cerrada	Indicador de cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio	1	EEI 1	En curso
Evaluación del aprendizaje (P-CA-07)	3	EEI 1 TIC 2	Cerrada	Programa de Mantenimiento e Instalaciones	1	MANTTO	Cerrada	% de aprobación	2	ENG. R 1 MEC 1	En curso
Incumplimiento del indicador de porcentaje de aprobación	1	EEI	Cerrada	Incumplimiento de indicador de promedio cuatrimestral por grupo	3	EE 1 MEC 1 TIC 1	Cerradas	% de terminación de estadías	1	MEC 1	En curso
Incumplimiento porcentaje de regularización	1	EEI	Cerrada	Acciones preventivas no atendidas en tiempo	5	TIC 4 AyEP 1	Cerradas	% de Puntualidad docente	1	TIC 1	En curso
Incumplimiento del indicador de Porcentaje de Testimonios de Desempeño Académico en el	2	EEI 1 TAL 1	Cerrada	Estadía P-CA-06	6	TAL 2 TIC 1 TUR 2 EEI 1	Cerradas	Comunicación interna (5.5.3)	1	R	En curso

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

EGETU											
Incumplimiento del indicador de porcentaje de eficiencia terminal	1	MEC	Cerrada	P-CA-01 captura de horarios de clases, plan y programas de estudio	4	MEC 3 AyEP 1	Cerradas	Punto 4.2.3 (filosofía institucional obsoleta)	1	R	En curso
Incumplimiento del indicador de aprovechamiento general	1	TAL	Cerrada	Reporte de actividades cuatrimestrales	2	EEl 1 AyEP 1	Cerradas	5.5.1 responsabilidades están definidas	1	R	En curso
Incumplimiento de indicador de promedio cuatrimestral por grupo	1	TIC	Cerrada	Lineamiento de servicios bibliotecarios	1	BIBLIO 1	Cerrada	Lineamiento de auditores internos	1	R	En curso
Incumplimiento del porcentaje de regularización	1	TIC	Cerrada	El sistema intranet, servicio en línea requisición de compra	1	RM	Cerrada	Diseño y Desarrollo del Producto (IT-VI-02)	1	ST Auditoría Externa (758)	En curso
Control de registros (punto de la norma 4.2.4)	1	TUR	Cerrada	Contratación (P-AF-01)	1	R. H 1	Cerrada	Realización del (Catálogo de Servicios Tecnológicos)	1	ST Auditoría Externa (759)	En curso
Comunicación interna (5.3)	1	R	Cerrada	% de testimonios de desempeño académico en el EGETSU	3	AyEP 1 MEC 1 TAL 1	Cerradas	Determinar las actividades posteriores a la entrega del servicio tecnológico	1	ST Auditoría Externa(760)	En curso
P-RE-01 Revisión de la Dirección	1	R	Cerrada	Indicador de cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio	1	EEl 1	Cerradas	Auditorías internas (E I Proceso de Diseño y desarrollo de Educación continua: no fue auditado)	1	TAL	En curso
Total	49			% de aprovechamiento general	4	EEl 1 MEC 1 TAL 1 TIC 1	Cerradas	Mantenimiento e instalaciones	1	MTTO (780)	22/11/10
				% de terminación de estadias	5	EEl 1 MEC 1 TAL 1 TUR 1 TIC 1	Cerradas	Total	40		
				% de aprobación	4	EEl 1 MEC 2 TAL 1	Cerradas				
				% de de regularización	1	TUR 1	Cerrada				
				% de Puntualidad docente	2	TUR 1 TIC 1	Cerradas				
		Total	57								

3.2 Acciones Preventivas.

- Comparativo por año durante el cuatrimestre Mayo – Agosto 2010

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 AyEP 1	Cerradas
											Cerradas
											Cerradas
											En curso 1053

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Total	49	Total	72	Total	45
-------	----	-------	----	-------	----

- Comparativo por año durante el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2010

2008				2009				2010			
Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus	Acción preventiva	T	Área	Estatus
Bajo promedio en asignatura(s)	93	ACD 1 AEP 5 MEC 11 TAL 13 TIC 18 TUR 45	Cerradas	Bajo promedio en asignatura(s)	80	AEP 3 EEI 9 MEC 12 TIC 45 TUR 11	Cerrada	Bajo promedio en asignatura(s)	97	EN. R. 6 MEC 15 MECAT. 13 TIC 63	En curso 92 Cerrada 1 Faltan 4 (1148, 1151, 1154, 1155)
Total	93			Total	80			Total	97		

4. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS Y COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS

Los acuerdos establecidos se originan de las reuniones de revisión de la dirección efectuada en el cuatrimestre mayo – agosto 2010 y septiembre diciembre 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
Administración y Finanzas	9	1	4	4
Planeación	2	-	2	-
Vinculación	7	-	-	7
Dirección Académica	10	1	6	-
Administración y Ev. De Proyectos	4	-	-	4
Tecnologías de la Información y C.	4	2	-	2
Electricidad y Electrónica Industrial	4	2	2	-
Tecnología de Alimentos	4	3	1	-
Turismo	4	-	-	4
Mecánica	4	2	2	-
Sistema de Gestión de Calidad	4	3	1	-
Rectoría	1	-	-	1
TOTAL	57	17	17	23

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

- a) (20 Septiembre)
- b) Memorándum DAF/RH/114/10 curso de manejo de conflictos (14 Septiembre)

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

- **Minutas Sistema de Gestión de la Calidad**

Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Administración y Finanzas			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
AF 02-10/01	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 fortalecerla.				
AF 02-10/02	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.	Se acordó con la Fundación Xochitla a través del pago la realización del curso "Dinámicas de integración grupal"	Se anexa copia del pago, copia de la factura, copia del correo sobre la propuesta de Fechas en que se llevará a cabo el curso Memorándum DAF/RH/114/10	Se presentó una propuesta al Rector para el curso se llevará a cabo en la semana del 7 al 11 de Febrero de 2011, esta pendiente de autorización	En proceso
AF 02-10/02	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	Se elaboró el programa de Reconocimientos y estímulos al desempeño del personal administrativo, así como los lineamientos de evaluación del personal administrativo, y la convocatoria para los estímulos	Programa de Reconocimientos y estímulos al desempeño del personal administrativo. Lineamientos para evaluación del Formato para evaluación Convocatoria	Se emitirá la convocatoria cuando se tenga conocimiento del presupuesto	Realizado

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	convocatoria para la primera semana de cada cuatrimestre.				
AF 02-10/03	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"	Se acordó con la Universidad Nacional Autónoma de México a través del pago la realización del curso "Planeación Estratégica"	Se anexa copia del pago, copia de la factura, copia del correo sobre la propuesta de Fechas en que se llevará a cabo el curso	Se presentó una propuesta al Rector para el curso se llevará a cabo en la semana del 24 al 28 de Enero de 2011, esta pendiente de autorización	En Proceso
AF 02-10/04	Identificar las competencias básicas del personal de la UTVM	Se envió a cada una de las áreas un memorándum solicitando información de las competencias con que cuenta el personal administrativo, del personal docente ya se tiene la información	Copia de los memorandums enviados a las diferentes áreas solicitando la información	La información solicitada a las áreas se complementará con la que se tiene en los expedientes del personal	En Proceso
AF 02-10/07	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 continúa, y ahora se deberá dar seguimiento a la solicitud que se realizó vía memorándum a finanzas, para la adecuación del cubículo.				
AF 03-10/01	Asegurarse de que el área de mantenimiento				

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	genere etiquetas de "apagar la luz" a todas las áreas.				
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Auerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Administración y Finanzas			Referencia: Asignación de recursos necesarios		
AF 02-10/05	Realizar un histórico de las inversiones que se han hecho en la infraestructura de la Universidad.				
AF 02-10/06	Dar seguimiento a la solicitud que se realizó para un torniquete que se requiere en el Departamento de Biblioteca, con el fin de evitar pérdidas de libros.	Se realizó la cotización correspondiente.	Se anexa cotización.		En proceso
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Auerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Planeación y Evaluación			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
PE 02-10/01	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	Lic. René López ha enviado la propuesta del manual de Oficinas de Calidad Propuesta de un programa de oficinas de calidad 2011, así como de las revisiones de las 5'S en las áreas de trabajo de la Universidad	Propuesta de un programa de oficinas de calidad 2011, así como de las revisiones de las 5'S en las áreas de trabajo de la Universidad. Copia de e-mail que enviaron a la Lic. Patricia Baca Baños, para la entrega de la propuesta del manual	Se está en espera de la aprobación de la propuesta del programa de revisiones de oficinas de calidad. El manual ya está aprobado por la Lic. Patricia Baca, solo falta que le pongan el sello de Documento controlado y lo publiquen en la página.	En proceso
PE 02-10/02	La dirección de planeación integrará el PIDE institucional, una vez que la CDAYCE le envíe el PIDE de cada Programa Educativo. Enviar a rectoría – planeación lo entregará de acuerdo a lo que los P.E envíen.	Los PIDES se entregaron a Rectoría para su revisión y aprobación	Copia de E-Mail del envío del PIDE de los PE: TIC, TUR, y MEC	Queda pendiente que la Dirección Académica realice la integración de los PIDES de los PE, una vez aprobados por el recto y esto a su vez sea incorporado al PIDE institucional	En proceso
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Auerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Vinculación			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
VI 02-10/01	Determinar los indicadores del área				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	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.	En proceso de revisión por cambios en el organigrama.		Fecha de entrega: 18 de febrero de 2011	En proceso.
VI 02-10/02	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 ha documentado la información y actualmente se esta elaborando la plataforma informatica por estudiantes del PE, de TIC, asesorados por la Mtra. Lourdes Santiago	Se cuentan con carpeta de trabajo del proyecto SECON	Avance de la plataforma a finales del cuatrimestre ene-abr 2011	En proceso.
VI 02-10/03	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	En proceso de revisión.	Memorandum DV/010/2011		En proceso.
VI 02-10/04	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	En proceso de analisis	Se tiene la información del SIVUT a nov 2010 y resultados de EGETSU		En proceso.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	reunión para definir esta actividad.				
VI 02-10/05	Presentar una estructura y funciones de la "Agencia de Desarrollo" considerando incluir alumnos egresados.	En proceso de estructuración por cambios en el organigrama	Memorandum DV/008/2011		En proceso.
VI 02-10/06	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	Se realizó la firma de convenio con la UAEM y a la fecha el CA y la Dirección del PE de Turismo han realizado actividades conjuntas.	Se tiene publicado el convenio en la intranet institucional		Realizado
VI 03-10/01	Solicitará el Dir. De Vinculación reunión con líderes de CA para alinear y atender los trabajos de investigación.	Se programa reunión de trabajo con la SIyDT	Memorandum DV/009/2011		En proceso
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerto no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Dirección Académica			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
DA 02-10/01	Se deberá revisar el proceso de tutoría, y contemplarlo en la reingeniería. PAAE. 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 PAAE está actualizado, se impartió un taller para nuevos tutores el 10 de enero y la explicación del sistema de información el 11 de enero.	Memorádo: DDAyCE/503/12/10 Memorádo: DDAyCE/004/01/11 Listas de asistencia al taller de Formación de Tutores de los días 10 y 11 de enero de 2011.		Realizado
DA 02-10/02	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,	La Mtra. Margarita envió información a los líderes de "CA" respecto al perfil deseable y el cómo evalúa PROMEP, con el fin de que emitan una propuesta de lineamiento	Memorádo: DDAyCE/012/01/11		En proceso

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	después de revisado, se le enviará al Director de Administración y Finanzas para su autorización				
DA 02-10/03	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	La capacitación de Moodle se realizará el el periodo escolar vigente	Memorádo de TSU Yasser Cabrera González sobre los requerimientos de instalación, implementación y capacitación de la plataforma moodle.		En Proceso
DA 02-10/04	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	Solo se tiene respuesta de: Expresión Oral y Escrita, Para Ingles no procede porque existe una coordinacion de idiomas	Memorádo de Mtro. Juan Gabriel Bernal López sobre la propuesta para la creación de un cuerpo colegiado con profesores de Expresión Oral y Escrita y Formación Sociocultural.		En proceso
DA 02-10/05	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 memorandum a la Lic. Guillermina, con el fin de que realice una propuesta institucional	Memorádo: DDAyCE/010/01/11	Se solicitó respuesta para el día 18 de enero de 2011	En proceso
DA 03-10/01	Agendar reunión	Se presentó el		En dicha	

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	con rector el día 18 de noviembre para llevar a cabo la revisión del procedimiento de Tutorías, así como el sistema de seguimiento.	nuevo sistema del PAEE		presentación participaron la Lic. Guillermina, Lic. Adriana, Lic. Olivia, el TSU Roberto, así como los directores de PE	Realizado
Área: Dirección Académica			Referencia: Cambios que podrían afectar el SGC		
DA 03-10/01	Programar un curso de estilos de aprendizaje para docentes	Se solicitó al Depto. de personal, que lo considere dentro del Programa de Capacitación 2011	Memorádo: DDAyCE/011/01/11		En proceso
DA 03-10/02	Identificar a quienes participarán en el curso de EBC que se realizará en Diciembre	Se envió la relación de personas que participaron en dicho curso.	Memorádo: DDAyCE/500/11/10		Realizado
Área: Dirección Académica			Referencia: Recomendaciones para la mejora		
DA 03-10/03	Solicitar a R.H que considere dentro del procedimiento de contratación la actualización de curriculum para poder firmar contratos.	Se envió la solicitud al Depto. de personal por medio de memorandum	Memorádo: DDAyCE/509/12/10		En proceso

Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Sistema de Gestión de calidad			Referencia: Retroalimentación del cliente		
SGC 03-10/01	Solicitar a las direcciones de área cuando se identifican un gran número de quejas y sugerencias, en las áreas adscritas, presente un informe sobre las acciones que se han generado para la atención de éstas.	Se envió memorandum específicamente a las áreas que tenían sugerencias pendientes por atender	DPE/108/2010	Las áreas a las que se les envió memorandum de la solicitud del seguimiento de sus quejas y sugerencias, ya todos dieron respuesta	Realizado
Área: Sistema de Gestión de Calidad			Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto		
SGC 03-10/02	Levantar no conformidades a los indicadores de los procesos que se han incumplido	Se levantaron las acciones correctivas 747 (EEI), 748 (EEI). 749 (MEC), 750 (TAL), 751 (TIC) y 752 (TUR), por parte de la Directora Académica	Revisar en la Intranet	Las acciones correctivas 748 , 749 y 751 les falta documentar la parte de resultados y vencieron en 2010	Realizado
Área: Sistema de Gestión de Calidad			Referencia: Seguimiento de Acuerdos y		

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

			Compromisos		
SGC 03-10/03	Incluir dentro de los acuerdos una columna que indique código que identifique el acuerdo, así como una columna de observaciones para dar un mejor seguimiento.	En la reunión de Revisión por la Dirección, se presentó la propuesta el formato de seguimiento de acuerdos	Está incluida dentro del Minuta de la Revisión de la Dirección		Realizado
Área: Sistema de Gestión de Calidad			Referencia: Recomendaciones para la mejora		
SGC 03-10/04	Solicitar al departamento de Personal, considere que dentro del procedimiento de contratación, se realice la solicitud de contratación con previa anticipación a fin de cuatrimestre.	El 9 de diciembre de 2010. Se le envió un memorándum a la Lic. Selene, realizando esta solicitud, así mismo se solicitó respuesta para el día 14 de enero de 2011	DPE/109/2010	Aún no se tiene respuesta de dicha solicitud	En proceso
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Rectoría			Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto		
SGC 03-10/04	Presentar análisis estadístico que indique las principales causas que generan el incumplimiento al indicador de puntualidad. A fin de que se puedan generar estrategias de solución.				

- **Minutas académicas**

Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Todos los Programas Educativos			Referencia: Resultados de indicadores institucionales y de proceso		
PE 03-10/01	Se termina la necesidad de que los programas educativos generen un análisis de asignaturas que cambiaron por los planes de estudio sobre la tendencia que existe	Entregaron Mecánica, EEI y TAL	Copia de la pantalla de e-mail enviado a la DA Copia del memo DME/014/2011 UTVM/DPBIO/045/11 Turismo: Anexa evidencia Invitación de elaboración y		En proceso Concluido

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	referente a la posibilidad de que el indicador de % de EGETSU bajará y emitirlo a la Dirección Académica; esto se deberá entregar a más tardar la última semana del mes de noviembre.		validación de reactivos Diploma de participación de la Lic. Blanca Estela Trejo Barrera		
Área: Todos los Programas Educativos			Referencia: Plan de Vinculación, sustentabilidad...		
PE 03-10/03	Que el formato de plan de vinculación una vez autorizado, será utilizado para el informe que se envía para el reporte que genera la Dirección Académica.	EEl, TAL, Turismo TIC y MECA: Enviaron reporte			Realizado
Área: Todos los Programas Educativos			Referencia: Atención a las recomendaciones de los OA		
PE 03-10/04	Generar una autoevaluación al programa educativo, de acuerdo al formato de CIEES y COPAES, entregar a la Dirección Académica, identificando a través de semáforo el estatus de éstos resultados, éstos se integrarán al reporte de revisión de la dirección.	EEl: Proceso a realizarse en el mes de enero y febrero 2010 TAL: Envió la información solicitada a través de memorándum a la Dirección Académica	UTVM/DPBIO/042/11		En proceso Mecánica en proceso Realizado TUR: Lo envió a la Dirección Académica TIC: Envió información en una tabla de Word (CIEES -85 % de avance. CONAIC - 82 %)
PE 03-10/04	El apoyo de personal docente para llevar la autoevaluación de acuerdo al formato de CIEES y COPAES, será necesario considerar las horas para el mes de enero y de ser necesario notificar a Recursos Humanos para la	EEl: Se solicitó la contratación de la Lic. Crisol de Paz Martínez García para la realización de actividades derivadas de la reactivación Mecánica y TAL: enviaron solicitud a la Dirección Académica	Copia del memorándum/D.MECT.ER/020/11 memorándum/DEM/015/11 y UTVM/DPBIO/039/11 respectivamente	El Mtro. Luis solicita horas de apoyo para el Ing. Mauro Vázquez Jahuey y	Realizado El PE Turismo no requiere solicitar horas de apoyo para este periodo

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	recontratación.			para el L.B.A. Alfredo Vázquez García, de 18 y 6 horas respectivamente	
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Dirección Académica			Referencia: Resultados de indicadores institucionales y de proceso		
DA 03-10/01	Se levantarán no conformidades a los PE de: Tecnologías de la Información y Comunicación 1. Puntualidad para personal docente No Conformidad, Electricidad y Electrónica Industrial 1. % de testimonio de EGETSU No conformidad, 2. Indicador de Control de planes y programas de estudio, para Mecatrónica – No conformidad. Mecánica 1. Cumplimiento de estadías No conformidad, Tecnología de Alimentos 1. % de testimonio de EGETSU No conformidad, Turismo 1. % de testimonio de EGETSU No conformidad 2. Cumplimiento de estadías No conformidad	Se levantaron las acciones correctivas 747 (EEI), 748 (EEI), 749 (MEC), 750 (TAL), 751 (TIC) y 752 (TUR), por parte de la Directora Académica	Revisar en la Intranet	Las acciones correctivas 748, 749 y 751 les falta documentar la parte de resultados y vencieron en 2010	Realizado

c) Mejoras en el servicio proporcionado al cliente

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
Dirección Académica	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 memorandum a la Lic. Guillermina, con el fin de que realice una propuesta institucional	Memorando: DDAyCE/010/01/11	En Proceso

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

d) Visita a las instalaciones

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
Todas las direcciones de área y programa educativo.	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 informe de Revisión de la Dirección	Las solicitudes realizadas al área de mantenimiento están en proceso.	Reportes mensuales. Solicitudes al área de mantenimiento.	Realizado

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
Indicadores	En virtud del proceso de reingeniería del SGC, se han efectuado ajustes en algunos indicadores de calidad y se han dado de baja los indicadores de Egresados titulados registrados ante DGP y DP, Tasa de titulación, así como el indicador de: Cumplimiento extemporáneo de requisitos de inscripción. Así mismo se dio de alta el indicador de: titulados, correspondiente al proceso de Validación del Servicio.	Servicios escolares	Sept– Dic. 2010
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
Curso sobre Herramientas de	Se solicitó en septiembre del año pasado.	Recursos Humanos, SGC	1er. Trimestre

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

calidad			de 2011
Curso sobre calidad total	Es un curso que se tiene pendiente del año pasado	Recursos Humanos, SGC	2011
Entrega de evidencias	De las 3 no conformidades derivadas de la 2da. Auditoría Externa, se deberá enviar documentación a ABS para su revisión y en su caso aprobación de la ampliación del alcance del SGC	SGC Rectoría Educación continua para la Internacionalización y Servicios Tecnológicos	A más tardar el 15 de febrero

EVOLUCIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Documento del SGC	2002 - 2004	2004-2010	Diciembre 2010
Proceso	40	20	15
Procedimientos	41	18	15
Instrucciones de Trabajo	23	18	9
Formatos	95	79	74
Documentos	18	16	69

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

Además de la estructura del SGC mencionada en la tabla, se va a anexar el procedimiento Evaluación del Aprendizaje con enfoque basado en competencias, así como la planificación de proceso, instructivo de trabajo y formatos.

6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Dar seguimiento a la calendarización de las auditorías internas y externas al SGC 2011, así como las actividades programadas en las no conformidades internas y externas, 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, Realización de las modificaciones del Proceso de Educación Continua para la Internacionalización, así como la modificación de sus indicadores; 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.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

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

La Dirección 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 Médicos y Servicios Estudiantiles); la Dirección de Vinculación reportará las actividades correspondientes a su área, así como el Departamento de Documentación Tecno científica y Social y Prácticas y Estadías.

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.

Área Responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de Resultados			Observaciones
				Dic. 09	Julio 10	Dic. 10	
Vinculación	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo						
	Porcentaje de egresados contactados.	Semestral	90%	95%	94.9%	95.8%	En 2009 se incrementa el estándar institucional.
	Servicios Tecnológicos						
	Evaluación de conformidad y satisfacción de servicios tecnológicos	Cuatrimestral	85%	S – D 08 100%	S – D 09 95%	S – D 10 95%	Este indicador cambió de nombre por: Eficiencia de atención de los servicios tecnológicos
	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	75%	-	-	78.29%	Nuevo indicador
	Educación Continua						
Eficiencia de atención	Cuatrimestral	Anual 90%	2008 -	2009 120%	2010 100%	La meta es anual	
Administración y Finanzas	Adquisición de recursos						
	Contratación de personal	Cuatrimestral	100%	S – D 08 100%	S – D 09 87.50%	S – D 10 92%	Se generarán no conformidad
	Porcentaje de requisición de compra solventada	Cuatrimestral	90%	93%	91%	91%	Este indicador cambió de nombre por: Atención a requisiciones
	Formación, Capacitación y Actualización del Personal						
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Cuatrimestral	Anual 100%	S – D 08 100%	S – D 09 60%	S – D 10 100%	La meta es anual
	Mantenimiento a Infraestructura						
	Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones.	Cuatrimestral	Anual 95%	2008 100%	2009 100%	2010 100%	Reporta mantenimiento
	Puntualidad						
	Personal Administrativo	Cuatrimestral *SGC (95%)	Área	S – D 08	S – D 09	S – D 10	Se generarán no conformidades en caso de que no haya N.C en
			Rectoría	88%	77%	96%	
DDACE			90%	93%	83%		
Planeación	88%	94%	93%				

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

			Finanzas	87%	83%	89%	curso.			
			Vinculación	87%	82%	81%				
			TIC	95%	100%	70%				
			TAL	98%	95%	96%				
			MEC	99%	100%	99%				
			AEP	98%	92%	98%				
			TUR	83%	97%	93%				
			EEl	97%	91%	92%				
			Idiomas	-	-	97%				
Coordinación de Sistemas y Tele - comunicaciones	Cumplimiento al Programas de Mantenimiento de equipos de Cómputo, periféricos y red de datos.									
	Laboratorios de informática	Cuatrimestral	Anual	S - D 08	S - D 09	S - D 10	La planeación se tiene para generar en dos cuatrimestres y determinar alcanzar la meta en Lab. de Inform.			
			100%	100%	100%	100%				
	Equipo personal	Cuatrimestral	M - A 08	M - A 08	M - A 08	El logro de la meta es anual				
			100%	100%	100%					
	Periféricos	Cuatrimestral	M - A 08	M - A 08	M - A 08			El logro de la meta es anual		
			100%	100%	100%					
	Mantenimiento Preventivo de la red de datos Institucional									
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimestral	Anual	S - D 08	S - D 09				S - D 10	El logro de la meta es anual
			100%	100%	100%				100%	
Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos										
Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimestral	Anual	S - D 08	S - D 09	S - D 10		El logro de la meta es anual			
		90%	93.54%	98.80%	100%					
Servicios Escolares	Ingreso									
	Atención a la demanda de ingreso	Cuatrimestre en el que haya ingreso	70%	S - D 08	S - D 09	S - D 10			Se dio de baja este indicador	
				80.82%	77.06%	79%				
	Validación del servicio									
	Egresados Titulados Registrados ante DGP y DP	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	100%	S - D 08	S - D 09	S - D 10		Se dio de baja este indicador		
				100%	N/A	N/A				
	Tasa de Titulación	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	50%	S - D 08	S - D 09	S - D 10				Se dio de baja este indicador
				64%	N/A	N/A				
	Titulados	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	95%	-	-	99.73%	Indicador actual			
Servicio No Conforme										
Cumplimiento Extemporáneo de requisitos de Inscripción	En el tercer cuatrimestre de cada generación	90%	100%	77.70%	N/A	Se dio de baja este indicador				
Servicios Complementarios	Servicios Complementarios									
	Satisfacción de los servicios complementarios	Anual	Periodo	S - D 08	S - D 09			S - D 10		
			Programada	8.52	8.71			8.72		
Alcanzada			8.98	8.99	9.1					
Programación y Presupuesto	Provisión de Recursos									
	Porcentaje de presupuesto erogado	Anual	90%							
				S - D 08	S - D 09		S - D 10			
			99.97%	92.40%	95.12%					

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

CONCLUSIONES

- Elaborar y autorizar plan anual de auditoría donde se incluya si es necesario la certificación al proceso educativo bajo el modelo de EBC, así como las ingenierías; para ello será necesario establecer un plan de trabajo y equipos de trabajo.
- Hacer la inclusión de nuevos auditores, considerando capacitación. Establecer el mecanismo de evaluación para auditores.
- Generar acuerdos que permitan dar seguimiento a lo que el punto cinco de éste informe que hace referencia y que tiene relación con cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.
- Incluir dentro del informe de revisión la entrega de informes, específicamente para la parte que no están incluidas como es: Administración y finanzas, planeación y vinculación; con la finalidad de que la alta dirección tenga una visión integral del comportamiento de las actividades que se realizan al interior de la institución y el impacto que tiene en otros ámbitos.
- Definir y comunicar a la comunidad universitaria sobre quien atenderá lo relacionado a las actividades que son responsabilidad del Representante de Rectoría ante el SGC.
- Elaborar un plan de trabajo para las actividades que se pretendan alcanzar en éste año y que tendrán impactos en el SGC, como son: Responsabilidad Social, Calidad Total, Continuidad al programa de 5's (de éste último se emite información al exterior a través de planeación)